

O IMPACTO DA LGPD (LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS) NAS TRANSPORTADORAS DE E-COMMERCE

GABRIELA RIBEIRO FRANCO (FATEC MOGI DAS CRUZES)

gabriela.franco3@fatec.sp.gov.br

JESSICA CUBA DOS SANTOS (FATEC MOGI DAS CRUZES)

jessica.santos133@fatec.sp.gov.br

MARCOS JOSÉ CORREA BUENO (FATEC MOGI DAS CRUZES)

marcos.bueno@fatec.sp.gov.br

MARIANGELA FERREIRA FUENTES MOLINA (FATEC MOGI DAS CRUZES)

mariangela.molina@fatec.sp.gov.br

MARINA CODO ANDRADE TEIXEIRA (FATEC MOGI DAS CRUZES)

marina.teixeira@fatec.sp.gov.br

RESUMO

O advento da globalização gerou um aumento significativo no compartilhamento e também na exposição de dados pessoais na internet, requerendo a criação de medidas que assegurem aos usuários de sistemas computacionais o direito à privacidade de seus dados. A nova regulamentação exige que todas as organizações que recebem, processam e/ou armazenam dados pessoais ou informações privadas e sensíveis, busquem atuar de acordo com as exigências legais, a fim de proteger seus clientes de possíveis fraudes, roubos e vazamentos de informações importantes. Assim, todas as empresas terão que se adaptar às novas regras, inclusive empresas do setor logístico terceirizado que lida com dados do cliente para que possa ser efetuado o recebimento do pedido. Levando em conta que o compartilhamento de dados é essencial para a entrega de um produto comprado na internet, a questão principal deste trabalho não é abordar pontos específicos da Lei, mas apresentar os impactos da LGPD (Lei Geral De Proteção De Dados) no setor logístico das transportadoras de e-commerce. Como objetivos específicos conceituar a lei e identificar como a LGPD vai impactar as etapas desse setor. Esta pesquisa é de caráter exploratória qualitativa, usando como metodologia artigos, a LGPD, livros e outros estudos da área. Como principais resultados existem ações que precisam ser tomadas tanto pela gestão tanto pelos colaboradores para o tratamento adequado dos dados pessoais. Conclui-se que a LGPD mesmo causando transtornos nesse primeiro momento de adaptação das empresas, será uma garantia indispensável para segurança dos dados de todos os indivíduos.

PALAVRAS-CHAVE: LGPD. Impacto. E-commerce.

ABSTRACT

The advent of globalization generated a significant increase in sharing and also in the exposure of personal data on the internet, requiring the creation of measures that ensure users of computer systems the right to the privacy of their data. The new requires that all associations that receive, process and / or store personal data or private and specific information, seek to act in accordance with legal requirements, in order to protect customers from possible fraud, theft and leakage of important information. Thus, all companies need to adapt to the new rules, including companies in the outsourced logistics sector that deals with customer data so that the order can be received. Taking into account that data sharing is essential for the delivery of a product purchased on the internet, the main issue of this work is not to address specific points of the Law, but to present the impacts of the LGPD (General Data Protection Law) in the logistics sector e-commerce carriers. As specific objectives, conceptualize a law and identify how an LGPD will impact the stages of this sector. This research is of a qualitative exploratory nature, using articles, the LGPD, books and other studies in the area as methodology. As main results there are actions that need to be recovered both by management and by employees for the proper treatment of personal data. It was concluded that the LGPD, even causing inconvenience in this first moment of adaptation of the companies, will be an indispensable guarantee for data security of all requirements.

Keywords

: *LGPD. Impact .E-commerce.*

1. INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas houve um aumento significativo nos eventos de divulgação e exploração inadequada dos dados pessoais armazenados em sistemas computacionais, aumentando conseqüentemente a necessidade de maior controle desses dados. Quando um indivíduo faz um cadastro em um site, onde coloca dados como nome, número de documento, cartão de crédito e endereço, já está correndo o risco de ter tais dados expostos ou utilizados de forma ilícita. Ao serem roubados por hackers, tais dados podem ser utilizados para inúmeros fins, como gerar lucro através da venda dos dados, compras fraudulentas, dentre outros. Por essa razão, eles se tornaram extremamente valiosos “O recurso mais valioso do mundo não é o petróleo, mas dados” (THE ECONOMIST, 2017).

Diante do cenário acima descrito, foi criado no Brasil, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), nº 13.709, de 14 agosto de 2018, aprovada pelo decreto Nº 13.853/2019, inspirada no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados).

A nova Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) promete uma grande mudança na maneira em que as empresas tratarão os dados pessoais dos seus clientes, e como é feito o descarte dessas informações. Por isso, podemos notar uma mudança na rotina de segmentos de diversas áreas administrativas e industriais, sendo uma delas as transportadoras que atendem ao segmento de e-commerce. Para o sucesso do mercado eletrônico e vendas por websites, o transporte de cargas e encomendas é um dos mais solicitados, e por sua vez será uma das áreas mais afetadas.

Nesse contexto, é necessário realizar um estudo aprofundado desde tema a fim de entender o real impacto que a Lei vai trazer na rotina das transportadoras de e-commerce, já que é extremamente importante que tais empresas reconheçam que mesmo não sendo as responsáveis diretas por fazer essas coletas de dados, elas têm a obrigação de zelar pelo armazenamento e descarte dessas informações, uma vez que tiveram contato.

A relevância desse artigo auxilia a sociedade, ao passo que dá informações sobre a Lei, considerando que todos realizam um pedido em sites e aplicativos que demandam a entrega, e para tanto é necessário o repasse de seus dados. Assim, a LGPD torna-se uma aliada para garantir a proteção do consumidor, além de favorecer a agremiação de um modo geral.

O objetivo deste artigo é fazer um estudo aprofundado sobre os impactos da nova Lei Geral de Proteção de Dados e elencar os reais impactos dessa legislação para as transportadoras de e-commerce. Pretende-se também orientar essas empresas na forma com que deverão lidar com os dados para estarem de acordo com o que prevê a nova lei.

O método de pesquisa que embasa o artigo trata-se de um estudo exploratório qualitativo que, segundo Gil (2019), são investigações que tem por objetivo familiarizar-se a fim de obter nova compreensão, formulando então problemas e hipóteses, com um planejamento mais flexível. Marconi e Lakatos (2010), explica que a abordagem qualitativa analisa e interpreta aspectos profundos e detalhados, onde a ênfase é nos processos que não podem ser medidos e apresentem significados através de atitudes e tendências de comportamento. Portanto, a mesma se enquadra no caráter descrito, pois o tema é atual e há pouca literatura ainda. Com isso, foi necessário realizar uma pesquisa bibliográfica exploratória para maior familiaridade. Sobre a pesquisa qualitativa, conforme citação, o presente estudo não fará tratamentos estatísticos na análise de dados. Foram feitas pesquisas específicas sobre a lei, comparações com empresas que estão em adaptação e recolhimentos

de

apurações tornaram-se indispensáveis, aprofundando nas fases que as transportadoras realizam desde o recebimento de dados do cliente até a entrega do produto, verificando detalhadamente e relacionando com as exigências da LGPD.

Para atingir o objetivo da pesquisa, será conceituada a lei, a abrangência do setor e-commerce para a logística, inclusive diante da pandemia do Covid-19 vivenciada mundialmente e por fim, identificado como a LGPD vai impactar cada etapa do processo logístico de transportadoras de e-commerce.

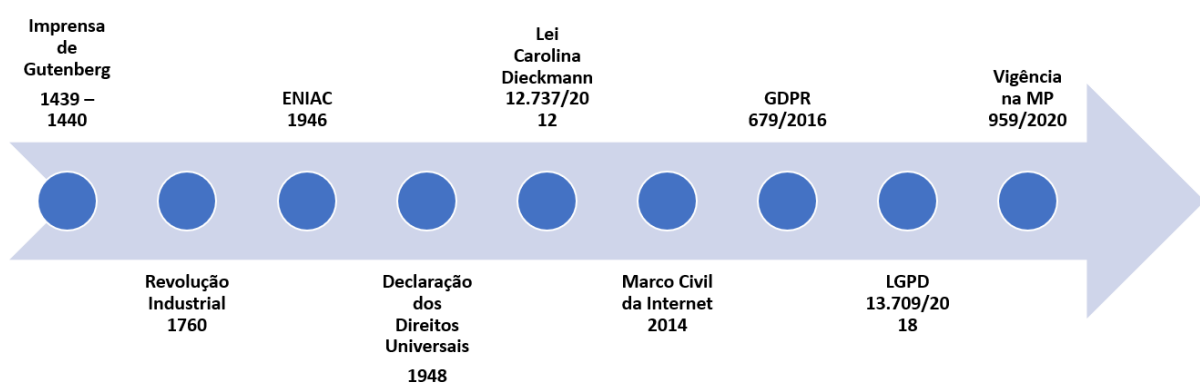
2. EMBASAMENTO TEÓRICO

Este tópico tem por objetivo explicar sobre os conceitos ligados à nova lei de proteção de dados e outros conceitos relacionados, os quais foram estudados e utilizados para fornecer conhecimento e propiciar esta pesquisa.

2.1 Conceito e surgimento da Lei Geral de Proteção de Dados

Para DONEDA (2011, p. 96-98), questões sobre a existência de leis de proteção de dados pessoais vem sendo debatidas desde o início do século XIX. Ou seja, muitos acontecimentos culminaram na necessidade de uma lei que tratasse sobre segurança de dados no Brasil. Influências internacionais, desde o surgimento da imprensa por Gutenberg entre 1439-1440, revolução industrial no século XVIII, primeiro computador ENIAC (Eletronic Numerical Integrator And Computer) em 1946, dois anos após a Declaração dos Direitos Humanos em 1948 até uma regulamentação como esta já vinha sendo debatida, uma vez que países que como Alemanha, Portugal, Japão e entre outros já a possuíam. A Europa se adiantou aos demais países e possui uma lei que regulamenta a proteção de dados desde o ano de 2016, a chamada GDPR, sigla em inglês para General Data Protection Regulation, ou Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados. Esses acontecimentos podem ser descritos em uma linha do tempo, mostrada na figura 1, e juntos apresentam a evolução da conscientização das pessoas com relação à responsabilidade pelos seus dados e de outros indivíduos.

Figura 1- Acontecimentos que culminaram na LGPD



Fonte: AUTORES (2021)

Além da questão externa, o país já vinha sendo pressionado para a criação de uma política de privacidade de dados. Com a internet, Moreira (2012, p. 8) explica que “a informática representa hoje o meio de comunicação típico e mais representativo da era globalizada. Por meio da Internet, podemos transmitir informações de um lugar para o outro

com

grande rapidez, encurtando as distâncias”. Um caso marcante no Brasil, conhecido como a Lei Carolina Dieckmann 12.737/2012 sancionado pela Presidente da época Dilma Rousseff, impulsionou a criação de uma regulamentação para fins do uso adequado da internet na qual incluíram no Código Penal alguns crimes que poderiam ser feitos de forma totalmente virtual, mostrando e alertando a população sobre a importância de uma lei que possa impedir que hackers disseminem informações privadas sem que saiam impunes. Depois, em 2014 com o Marco Civil da Internet, algumas questões de Privacidade foram abordadas, mas não a garantia da mesma. No intuito de regular a forma com que as empresas devem tratar tais dados, estabeleceu-se parâmetros de como esses dados devem ser coletados, armazenados, processados e destruídos, foi então que surgiu a lei sobre a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

LGPD é a Lei Geral de Proteção de Dados 13.709, sancionada em agosto de 2018 com a finalidade de proteger a privacidade das pessoas. O texto foi para o Congresso Brasileiro, até virar a lei em quesito. Depois de dois anos sem a devida aplicação da Lei Geral De Proteção De Dados, por fim entrou em vigência a Medida Provisória 959 no dia 18 de setembro de 2020.

Em síntese, a lei trata a privacidade como direito civil e que dados só podem ser usados com autorização, aplicada para todas as empresas que façam tratamento de dados pessoais, desde a pequena empresa até multinacionais, a lei lista uma série de penalidades para aqueles que não cumprirem os devidos cuidados de proteção que variam desde advertências ou prazos para correção de erros e por fim aplicações de multas, tendo também uma fiscalização do cumprimento da LGPD que irá ser realizada pelo órgão Federal criada especialmente para isso, chamada de Autoridade Nacional de Proteção de Dados, ou ANPD.

Ademais, para simplificar, os termos de privacidade para aceitar os requisitos devem ser com uma compreensão facilitada, e quem porventura descumprir terá uma penalidade, o artigo 52, parágrafo I e II deixa explícito:

“Art. 52. Os agentes de tratamento de dados, em razão das infrações cometidas às normas previstas nesta Lei, ficam sujeitos às seguintes sanções administrativas aplicáveis pela autoridade nacional: I - advertência, com indicação de prazo para adoção de medidas corretivas; II - multa simples, de até 2% (dois por cento) do faturamento da pessoa jurídica de direito privado, grupo ou conglomerado no Brasil no seu último exercício, excluídos os tributos, limitada, no total, a R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais) por infração;” (Brasil,2018, on-line).

O Artigo 5º dispõe que o tratamento de dados deve ser sobre dado pessoal (toda informação), dado pessoal sensível (específico que envolve religião, opção sexual, opinião, política e etc.) e tratamento (operação mediante os dados pessoais, como produção, transmissão, processamento, classificação, distribuição, arquivamento, transferência, difusão, extração, reprodução, acesso, utilização e recepção). Enquanto o artigo 7º determina as condições em que esse tratamento é permitido, como por exemplo: consentimento do titular, cumprimento de obrigação legal ou regulada pelo controlador, administração pública, realização de estudos por órgãos de pesquisas, execução de contratos, exercício de direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais, proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiros, área da saúde, necessidade de atender interesses legítimos do controlador ou Proteção do crédito.

A

importância da LGPD está em evitar ataques em diferentes proporções, desde os menos invasivos até aqueles que causam grandes prejuízos financeiros, além de impulsionar maior confiabilidade aos sistemas. Vale ressaltar que a lei se refere tanto ao poder público quanto a iniciativa privada, e vem causando grandes mudanças e necessidade de readaptação para seu cumprimento.

2.2 Logística e E-commerce

A logística é uma parte da administração que visa promover meios e recursos que possibilitem a entrega de produtos. Logo, caminha junto com diversos setores, como tecnologia, economia, política e entre outros, sendo aliada principalmente das indústrias e comércios físicos e online. Ou seja, é a colocação do produto solicitado cumprindo o prazo para que possa chegar ao lugar destinado, obedecendo a quantidades, qualidades e sempre respeitando a integridade de todos que envolvem o processo (ROSA, 2011; p. 16).

Assim, a logística possibilita melhora nas empresas e economias, já que por sua vez aumenta capacidade de produção, contribuindo para a exportação e geração de renda. A sua importância é vital para garantir a viabilização da produção e distribuição, levando em conta a manutenção de um cenário mundial de indivíduos cada um com suas necessidades. O setor ainda precisa de grandes investimentos para cumprir sua demanda, pois muitos fenômenos entram em questão quando se trata de logística, como por exemplo: problemas rodoviários, precariedade das infraestruturas, profissionais qualificados, área em crescimento contínuo, lentidão de entregas, depreciação de veículos e etc.

Com o crescimento da tecnologia que proporcionou o desenvolvimento do comércio eletrônico, o campo da logística ficou mais requisitado, uma modalidade de compras realizadas na internet em segundos que usufruem do serviço de entrega. O e-commerce empreendeu-se em 1995, nos Estados Unidos por meio de empresas como Amazon, em menos de cinco anos começou no Brasil e nunca mais pararam de crescer as vendas online (TOREZANI, 2008).

Diante da crise pandêmica do Covid-19, o contexto foi de imensas dificuldades sendo elas: alto índice de mortes, contaminações, decretos de isolamento e desemprego, o que fez com que a medicina para conter o avanço decretasse o lockdown, fechando os setores produtivos, impedindo o consumidor de acessá-los, obrigando muitos que tinham seu comércio físico migrassem para as vendas online, ocasionando assim maior demanda que o setor logístico e-commerce já possuía. (REZENDE; MARCELINO; MIYAJI, 2020).

2.3 Princípio de Vulnerabilidade do Consumidor

O Direito Digital é uma especificação do direito e da Ciência de Computação, na qual é um conjunto de normas jurídicas que trata sobre o ambiente virtual que cria regras e parâmetros para garantir que ocorra sintonia nesse espaço. Segundo VENTURA (2019), o primeiro semestre de 2018 teve 945 casos de violação de dados, onde 4,5 bilhões foram vazados, e desse total 76,2% foram através de mídias digitais. Embora o direito digital já tenha relação com algumas leis como Marco civil da internet, Carolina Dieckmann e LGPD, assuntos detalhados como e-commerce, proteção de dados pessoais e garantia do consumidor não são contempladas por ele. Dessa forma, para complementar a área, existe agregados, como por exemplo, o princípio da vulnerabilidade.

Tendo em vista que o consumidor está sempre em condições de risco com a exposição dos seus dados em relação ao fornecedor, foi criado pelo Código de Defesa do Consumidor o princípio da vulnerabilidade, no Artigo 4º da Lei 8.078/1990. O princípio da vulnerabilidade é, portanto, considerado um norteador na relação entre ambos, para manter-se um equilíbrio que garante isonomia ao consumidor, considerado como a parte mais fraca. Ao se comparar, o consumidor é sempre mais vulnerável que o fornecedor, uma vez que este não possui conhecimento técnico das principais etapas, nem tampouco sobre os aspectos legais (NUNES, 2019, p.176). Ademais, do ponto de vista econômico, o fornecedor possui mais recursos financeiros que o consumidor, então tem com ele o poder (NUNES, 2019, p.177).

Portanto, para que a cadeia de consumo funcione corretamente, deve-se priorizar o polo final que é o próprio cliente. Ele precisa sentir-se seguro ao realizar uma compra. Os cuidados vêm durante todo o processo e-commerce, mas principalmente em transmitir para a ponta da cadeia que a proteção de seus dados na compra online seguiu estritamente as exigências.

2.4 Impactos Da LGPD nos processos que envolvem Transportadoras de E-commerce

Segundo o SEBRAE (2012, p. 2), o e-commerce está aliado à logística, uma vez que “trata-se de uma forma de transição eletrônica para compra e venda de produtos ou serviços especialmente através da internet, sendo mais um canal para aquisição de bens (tangíveis ou intangíveis) disponíveis nas redes através de lojas virtuais.” O e-commerce como parte fundamental do setor logístico, necessita de apoio tanto das altas gerências como das transportadoras de e-commerce para garantir que o produto comprado na internet seja entregue também no local com o mínimo de tempo possível, o que é um dos fatores que contribuí para se sobressair a concorrência nesse meio virtual.

Nesse contexto, o trabalho das transportadoras é o meio que direciona a produção e a chegada do produto, e por isso deve seguir regras e cautelas, visto que essas lidam com dados que foram cadastrados em um site ou aplicativo e repassados para elas. Para administrar isso e proteger clientes, existe desde 2013, a lei do e-commerce nº 7.962. De forma geral, a lei tem por objetivo estabelecer quais direitos e deveres de todos os indivíduos envolvidos neste processo.

No entanto observa-se que, mesmo com Código de Defesa do Consumidor, as regras da LGPD deixaram ainda mais específicas a questão da Privacidade de Dados, o que como citado, trouxeram impactos imensos, inclusive na rotina das transportadoras de e-commerce.

O relacionamento da empresa com o cliente inicia-se quando o pagamento é efetuado. Subsequentemente o produto é coletado ou produzido, embalado e separado, para só então comunicar a transportadora de e-commerce. Essa comunicação por si só já envolve dados importantes, é denominado NOTIFIS, o qual contém informações da nota fiscal já emitida e informada sobre o volume e tamanho da carga, para que a empresa defina qual tipo de veículo será mais adequado. O Artigo 11 da LGPD alerta sobre o consentimento solicitado de forma clara com a finalidade devida quando se trata de dados sensíveis:

“Art. 11. O tratamento de dados pessoais sensíveis somente poderá ocorrer nas seguintes hipóteses: I - quando o titular ou seu responsável legal consentir, de forma específica e destacada, para finalidades específicas;” (Brasil, 2018, on-line).

Para não infringir a LGPD, esse processo precisa contar com um sistema que atue em conformidade com a lei, o que muitas vezes exige investimento, tecnologia e tempo, uma vez

que

recursos como chats em aplicativos virtuais também fazem a mesma comunicação, e nesse ponto o compartilhamento de dados deve ser de total expressão apenas do cliente a empresa e a transportadora, sem que as informações fiquem salvas informalmente.

Depois disso, a próxima fase é a consolidação dos materiais coletados, onde estes são levados para um local, separados e organizados a fim de melhorar a ocupação nos transportes. É como se fosse a preparação para seguir viagem. Às vezes isso pode acontecer de maneira rápida, o que torna uma preocupação. Assim, a LGPD entra em foco em quem está presente no momento, privacidade de dados divulgados, riscos que essa preparação causa e etc. O Artigo 42 aborda sobre danos aos que possuem acesso aos dados em caso de violação:

“Art. 42. O controlador ou o operador que, em razão do exercício de atividade de tratamento de dados pessoais, causar a outrem dano patrimonial, moral, individual ou coletivo, em violação à legislação de proteção de dados pessoais, é obrigado a repará-lo” (Brasil, 2018, on-line).

Portanto, fazer conhecer da LGPD todos os profissionais envolvidos, conscientizá-los acerca dela, reforçar a segurança e proibir aqueles que não deveriam estar no local são medidas indispensáveis para que não haja prejuízos ao cliente, à empresa contratante e outros problemas em decorrência do ato.

Ademais, o deslocamento do produto até o destino, que pode ser por um único transporte ou por vários (desconsolidação- é quando há a necessidade de fracionar e descarregar mercadorias para serem roteirizadas a veículos menores). O motorista, e em alguns casos seu acompanhante são o foco central nessa etapa. Todas as responsabilidades anteriores agora caem sobre eles. Lidar com dados, endereços, notas fiscais, nomes e outras informações estão em suas mãos. Esse trajeto, sendo curto ou longo têm imprevistos e impasses comuns. O Artigo 41 da LGPD mostra que o saber sobre a lei e os cuidados devem ser abertos:

“Art. 41. O controlador deverá indicar encarregado pelo tratamento de dados pessoais. § 1º A identidade e as informações de contato do encarregado deverão ser divulgadas publicamente, de forma clara e objetiva, preferencialmente no sítio eletrônico do controlador. § 2º As atividades do encarregado consistem em: I - aceitar reclamações e comunicações dos titulares, prestar esclarecimentos e adotar providências; II - receber comunicações da autoridade nacional e adotar providências; III - orientar os funcionários e os contratados da entidade a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais; e IV - executar as demais atribuições determinadas pelo controlador ou estabelecidas em normas complementares” (Brasil, 2018, on-line).

Acima de tudo, esses profissionais precisam entender exatamente o que é a LGPD e sua obrigação quanto à empresa, o cliente e a sociedade. Cabendo a administração da empresa transportadora um treinamento sobre o assunto para se atender estritamente o que lei impõe (BARRETO FILHO, 2019, online).

Na entrega *last mile*¹, a entrega do produto solicitado no local desejado. Aqui, o motorista e seu acompanhante analisam os dados, olham o endereço e tem contato diretamente com as informações das notas fiscais e etiquetas para finalizar a etapa. Em seguida, procurar pelo indivíduo, familiar ou conhecido no endereço cadastrado. E nesse ponto, na forma escrita e verbal também existe a necessidade de atenção, por exemplo, se é um terceiro recebendo, há novamente um compartilhamento de dados sem ser com o solicitante. O Artigo 6º trata a questão da boa-fé e o tratamento de dados:

“Art. 6º As atividades de tratamento de dados pessoais deverão observar a boa-fé e os seguintes princípios: I - finalidade: realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades; II - adequação: compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao titular, de acordo com o contexto do tratamento; III - necessidade: limitação do tratamento ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados; IV - livre acesso: garantia, aos titulares, de consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais; V - qualidade dos dados: garantia, aos titulares, de exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento; [...]” (Brasil, 2018, on-line).

Dessa forma, o motorista ao lado de seu acompanhante deve terminar o processo garantindo qualidade, proteção à privacidade e todos os outros princípios descritos.

Por fim, o retorno para arquivamento da ficha de entrega do produto à transportadora, para que possa ser preservada por um prazo no caso de alguma observação posterior do cliente. Segundo a lei o cuidado permanece mesmo depois do processo cumprido. E para tal, tanto a forma de eliminação quanto o agente que teve contato deve estar em concordância com a LGPD. O Artigo 16 relata sobre os dados após o término do tratamento:

“Art. 16. Os dados pessoais serão eliminados após o término de seu tratamento, no âmbito e nos limites técnicos das atividades, autorizada a conservação para as seguintes finalidades: I - cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador; II - estudo por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais; III - transferência a terceiro, desde que respeitados os requisitos de tratamento de dados dispostos nesta Lei; ou IV - uso exclusivo do controlador, vedado seu acesso por terceiro, e desde que anonimizados os dados” (Brasil, 2018, on-line).

Já o Artigo 47 ressalta que a segurança da informação também é de responsabilidade dos agentes mesmo após o seu tratamento, garantindo a segurança da informação para os indivíduos.

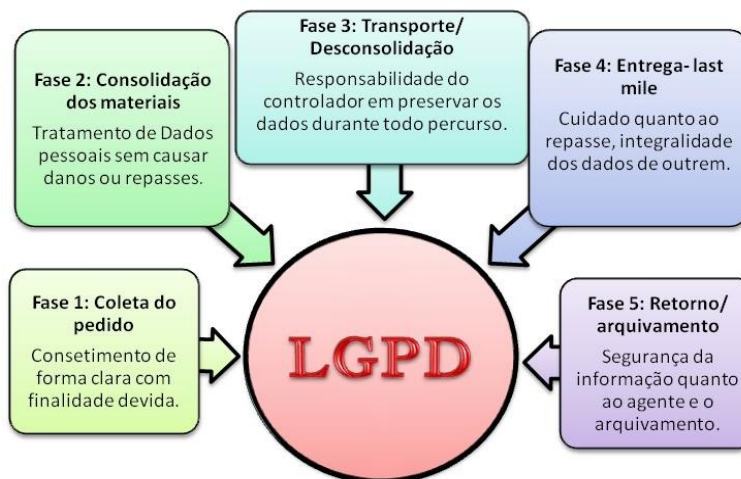
1

Termo inglês que significa “última milha” corresponde à entrega de uma encomenda.

3. DESENVOLVIMENTO DA TEMÁTICA

Este tópico tem por objetivo apresentar a discussão referente ao estudo exploratório qualitativo realizado, resumindo as fases principais das transportadoras de e-commerce e os impactos da LGPD especificando sobre as exigências da lei. A figura 2 expressa às cinco fases principais no processo das transportadoras de e-commerce no que tange a LGPD.

Figura 2- Processos das transportadoras de e-commerce cumprindo a LGPD



Fonte: AUTORES (2021)

As transportadoras de e-commerce, durante o processo de transporte e entrega de mercadorias, trabalham com muitos riscos envolvendo a integridade da carga e a entrega feita com segurança e dentro do prazo previsto. Desta forma, procuram se precaver para evitar ao máximo que problemas dessa natureza ocorram. Avarias no transporte, ocorrências que atrasam a entrega, carga ser roubada ou algum acidente que ocasiona a perda dos produtos são exemplos. E como se sabe os dados contidos nas etiquetas e notas fiscais podem ser repassados e usados para outros fins nesses casos. Justamente para atender as exigências da LGPD, a logística e-commerce precisa passar por muitas mudanças, como uma automatização que monitore cada etapa do pedido e garanta segurança, pois, quando o veículo sair da rota ou demorar mais tempo que o previsto para entrega, existem meios que alertem e acionem a polícia ou demais serviços cabíveis de acordo com a situação, de forma a evitar possíveis ataques.

Vale ressaltar que muitas empresas não contam um sistema próprio, uma vez que não possuem recursos financeiros suficientes para tal investimento. É importante lembrar ainda que os riscos que envolvem a entrega de mercadorias por transportadoras de e-commerce se intensificaram com a chegada da pandemia da Covid-19, onde muitos comércios passaram a vender por meio de eletrônicos, aumentando consideravelmente o volume das entregas. Assim, o mercado precisou se reinventar para as vendas de produtos e partir de então começam emergir novos meios de comercialização para minimizar os impactos na economia decorrentes da pandemia (FERREIRA JÚNIOR; SANTA RITA, 2020). Tendo em vista o cenário pandêmico, houve o surgimento de micro-entregadores informais e sites de vendas ao consumidor recente e sem investimento em segurança expuseram o setor ainda mais aos

perigos

diversos, como por exemplo, a invasão ao direito de privacidade.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os impactos da LGPD nas rotinas das transportadoras de e-commerce ocorrem no cotidiano do cenário tanto dos colaboradores como da gestão em como os dados são tratados e manipulados. Em âmbito administrativo, faz-se necessário que primeira ação seja a observância dos princípios atuais da proteção de dados de cada empresa no individual para planejar quais os próximos passos a serem tomados. Eles podem ser aplicados em uma mudança de escopo que envolva as políticas internas, para limitar a quantidade de indivíduos que terão acesso aos dados e políticas externas, de forma a garantir a privacidade de dados durante todo o percurso fora da organização até a chegada ao cliente, similarmemente os softwares usados pela área deverão ser atualizados, a gestão de armazenamento e descarte de dados precisa ser severamente pensada e estritamente relacionada às novas exigências. Inclui-se também, nesse processo, as transportadoras responsáveis pela importação e exportação que terão que se adaptar, pois, precisarão implantar protocolos de segurança ainda mais rígidos.

Já no que tange a parte operacional, o tratamento com notas fiscais e conhecimento de transportes onde contém dados sensíveis requer que sejam identificados na transação de compra e venda de mercadorias, fazendo de tudo para que a mesma fique protegida contra a ação de pessoas más intencionadas ou organizações que querem essas informações. Além disso, o relacionamento com o consumidor final será um dos mais impactados em relação aos cuidados a serem tomados em suas rotinas, principalmente para as empresas que necessitem da terceirização do serviço.

Para garantir toda essa privacidade dos dados, o investimento para aplicação se torna alto, devido ao curto espaço de tempo para adaptação de processos necessários. Apesar do transtorno momentâneo, a empresa se beneficia com os clientes confortáveis para realizar suas compras, já que isso mostra a sua responsabilidade quanto à segurança do seu público alvo. O cliente impulsiona a compra por diversos motivos, obrigando a logística dar meios viáveis para estoques, distribuição e tratamento da informação. (NOVAES, 2007). Além desses fatores para a escolha da compra, resulta-se que o grau de importância que a empresa dará ao tratamento de dados será considerado um diferencial competitivo no mercado.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme mencionado, os impactos da LGPD nas transportadoras de e-commerce trarão muita alteração nas suas rotinas, contudo possuem o intuito de garantir segurança aos indivíduos. Em primeiro momento está causando transtornos relativos a planejamento e adaptação, mas em longo prazo garante uma organização e direito à privacidade, contribuindo para minimizar crimes e usos indevidos dos dados. Em geral, a lei não vem como empecilho, mas sim para administrar melhor uma área que se expande a todo o momento.

A LGPD então serve como referência de escolha quando a empresa contratante dirige seu pedido a uma transportadora de e-commerce, visto que ambos necessitam trabalhar em conjunto para assim aplicar as exigências previstas na mesma. Para tal, fazer uso de instrumentos que qualifique a aplicação da lei, aperfeiçoando a cadeia inteira, divulgando para os consumidores a responsabilidade da empresa com a justiça.

Sugere-se, portanto, que a LGPD seja tema de palestras, treinamentos específicos e assunto abordado na sociedade, instituições de ensino médio e superior, inclusive aos que

lidam

diretamente com o tratamento de dados. Ademais, também é importante que as transportadoras de e-commerce preparem seus funcionários de modo que a conscientização sobre os cuidados com os dados pessoais e sensíveis dos clientes, faça-se imprescindível em todas as etapas da entrega.

Uma limitação deste estudo é que as empresas precisam contar com o apoio das tecnologias, softwares que automatizem seus processos em concordância com a lei, e isso exige tempo, pesquisas para que consiga realmente o objetivo proposto. Dessa forma, deve possuir uma carência até que direito e tecnologia andem lado a lado.

Esta pesquisa servirá como base para futuros estudos, transportadoras de e-commerce e microempreendedores que devem formalizar seus negócios a serviço da lei, além de auxiliar gestores de RH em processos de recrutamento e seleção de profissionais aptos a atuar com os requisitos impostos pela LGPD.

REFERÊNCIAS

ALVES, Marcelo de Camilo Tavares. **Direito Digital**. Goiânia, 2009.

AZEVEDO, Cristiano Oliveira; ODONE, Marcos Paulo; COELHO, Marcos Antônio Pereira. Estudo sobre a evolução do comércio eletrônico, suas formas de pagamentos digitais e suas preocupações quanto à segurança e a privacidade. **XI EVIDOSOL e VIII Ciltec-Online**, junho, 2014.

BAKER, J., 1991, 'Personal Information and Privacy', in *Proceedings of the first conference on computers, freedom, and privacy*, pp. 42–45, IEEE Computer Society Press, Los Alamitos. <http://dx.doi.org/10.1109/CCFP.1991.664754>.

BARRETO FILHO, Marcelo Vandrê Ribeiro. **Os Contornos Jurídicos da Lei Geral de Proteção de Dados Frente ao Consumo no Ambiente Virtual**. 2019. 51 f. TCC (Graduação) - Curso de Direito, Universidade Federal da Paraíba, Santa Rita, 2019. Disponível em: <<https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/16373>>. Acesso em: 16 Mar. 2021.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em 15 mar. 2021.

BRASIL. **Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Código de Defesa do Consumidor. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm. Acesso em: 31/03/2021.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, institui a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm>. Acesso em: 15 mar.2021.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019. Brasília, DF: Senado Federal, 2018.

DONEDA, D. A proteção dos dados pessoais como um direito fundamental. **Espaço Jurídico Jornal da Lei**, v. 12, n. 2, p. 91–108, 2011. Disponível em:

<https://portalperiodicos.unoesc.edu.br/espacojuridico/article/view/1315>. Acesso em: 27 abr. 2021.

FERREIRA JÚNIOR, R. R.; SANTA RITA, L. P. Impactos da Covid-19 na Economia: limites, desafios e políticas. *Cadernos de Prospecção*, v. 13, n. 2, 2020.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

LAKATOS, Eva Maria e MARCONI, Marina de Andrade. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

MOREIRA, Rômulo de Andrade. **A nova lei sobre a tipificação de delitos informáticos: até que enfim um diploma legal necessário**. *Jus Navigandi*, Teresina, ano 17, n. 3443, 4 dez. 2012. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/23163>>. Acesso em: 27 abr. 2021.

NOVAES, Antônio Galvão. **Logística e Gerenciamento da Cadeia de Distribuição: Estratégia, Operação e Avaliação**. 8 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

NUNES, Rizzato. **Curso de Direito do Consumidor**. 13 ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019.

PIOVESAN, Armando; TEMPORINI, Edméa Rita. Pesquisa exploratória: procedimento metodológico para o estudo de fatores humanos no campo da saúde pública. *Rev. Saúde Pública*, São Paulo, v. 29, n. 4, p. 318-325, Ago. 1995. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89101995000400010&lng=pt&tlng=pt. Acessado em: 15 Mar. 2021.

Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho (General Data Protection Regulation). Disponível em: <<https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/PT/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679>>. Acesso em: 12 mar. 2021.

REZENDE, A. A.; MARCELINO, J. A.; MIYAJI, M. A reinvenção das vendas: as estratégias das empresas brasileiras para gerar receitas na pandemia de covid-19. *Boletim de Conjuntura (BOCA)*, v. 2, n. 6, p. 53-69, 2020.

ROSA, Rodrigo de Alvarenga. **Gestão de operações e logística I**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2011.

SEBRAE. **Comércio Eletrônico**. Disponível em: <http://www.sebraepr.com.br/StaticFile/PortalInternet/img/cartilha_com_eletronico.pdf>. Acesso em: 17 abr. 2021.

THE ECONOMIST. **O recurso mais valioso do mundo não é mais petróleo, mas dados: Regulando os gigantes da Internet**. *The Economist*. Londres, 06 maio 2017. Disponível em: <<https://www.economist.com/leaders/2017/05/06/the-worlds-mostvaluable-resource-is-no-longer-oil-but-data>> Acesso em: 15 mar. 2021.

TOREZANI, N. O crescimento do e-commerce no Brasil. **Revista iMasters**, 2008. Disponível em: <http://imasters.com.br/artigo/9649/e-commerce/o-crescimento-do-e-commerce-no-brasil/>. Acesso em: 17 mar. 2021.

VENTURA, Ivan. Dados Digitais: O novo ouro? .Consumidor Moderno. Disponível em: <<https://digital.consumidormoderno.com.br/dados-digitais-o-novo-ouro-ed251/>>. Acesso em: 15 mar. 2021.

"O conteúdo expresso no trabalho é de inteira responsabilidade do(s) autor(es)."