



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**  
**FACULDADE DE DIREITO**  
**CURSO DE DIREITO**

**LARISSA CAMURÇA VIEIRA**

**PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS NA INTERNET: ESTUDO DE  
CASO DA PLATAFORMA ZOOM**

**FORTALEZA**  
**2021**

LARISSA CAMURÇA VIEIRA

PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS NA INTERNET: ESTUDO DE  
CASO DA PLATAFORMA ZOOM

Monografia apresentada no Curso de Direito da Universidade Federal do Ceará como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Dr. Márcio Ferreira Rodrigues Pereira.

FORTALEZA

2021

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Universidade Federal do Ceará  
Biblioteca Universitária

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

---

V716p Vieira, Larissa Camurça.  
PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS NA INTERNET : ESTUDO DE CASO DA  
PLATAFORMA ZOOM / Larissa Camurça Vieira. – 2021.  
74 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Direito,  
Curso de Direito, Fortaleza, 2021.

Orientação: Prof. Dr. Márcio Ferreira Rodrigues Pereira.

1. Privacidade. 2. Proteção de dados. 3. Internet. 4. Sociedade informacional. I. Título.

CDD 340

---

LARISSA CAMURÇA VIEIRA

PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS NA INTERNET: ESTUDO DE  
CASO DA PLATAFORMA ZOOM

Monografia apresentada no Curso de Direito da Universidade Federal do Ceará como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Direito.

Aprovada em: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_.

BANCA EXAMINADORA

---

Prof. Dr. Márcio Ferreira Rodrigues Pereira (Orientador)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Mestranda Adriana Isabelle Barbosa Lima Sá Leitão  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Mestranda Andressa Barbosa Esteves  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

## AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, Adriana e Afonso, pelo amor incondicional, por todos os sacrifícios feitos para que esse momento fosse possível, por tudo e por muito mais do que caberia em um parágrafo.

Às minhas irmãs, Letícia e Ana Clara, pelo bom humor, pelas brincadeiras, por serem minha fonte inesgotável de diversão e por serem as minhas pessoas no mundo.

Aos meus padrinhos, Deoclesiano e Ana, por estarem sempre presentes e por celebrarem comigo cada conquista.

Aos meus avós, Tito (*in memoriam*) e Elzenir (*in memoriam*), porque foram fundamentais para que esse momento acontecesse. Gostaria que estivessem aqui para presenciá-lo, mas tenho a certeza de que sempre me acompanham e que estão felizes e orgulhosos, “pois quando o espelho é bom, ninguém jamais morreu”. À minha avó Mirtes, por todas as orações, por sempre ter me acompanhado e apoiado e por ser minha grande incentivadora.

Ao Filipe, pelo amor, pelo companheirismo na vida, por todas as palavras de apoio e pela paciência durante a elaboração desse trabalho.

À Clara, por me fazer lembrar o valor da amizade, por ter andado junto comigo em cada passo do caminho e por ter acreditado em mim quando nem eu mesma acreditei.

Ao Centro de Assessoria Jurídica Universitária (CAJU) e ao Escritório Frei Tito de Alencar, por me fazerem ver sentido no direito e me ajudarem a resistir na faculdade. Por terem feito com que eu enxergasse o direito como um instrumento político e me ensinem a usá-lo à serviço do povo. Também a todos os companheiros e amigos que fiz ao longo da trajetória.

À Defensoria Pública da União, por ser uma instituição fundamental na efetivação do acesso à justiça, pelo seu papel essencial na garantia de direitos dos mais vulneráveis e por ter sido um dos melhores locais de trabalho que se pode ter.

Ao orientador, Professor Márcio Pereira, que aceitou me acompanhar na produção dessa pesquisa e que me ajudou com indicações de textos e considerações que foram essenciais para a construção do trabalho.

À mestranda Andressa Esteves, que aprendi a admirar, primeiro como minha colega de trabalho, e depois como acadêmica e por quem tenho enorme carinho. À Mestranda Adriana Isabelle, pela generosidade em aceitar meu convite. Obrigada por terem aceitado compor a banca de avaliação desse trabalho.

Por fim, a todos aqueles que lutam para que a internet seja um espaço mais livre e seguro.

“Quem pode prever o futuro? Quem ousaria?  
A resposta para a primeira pergunta é  
ninguém, e para a segunda, todos,  
especialmente todos os governos e empresas  
privadas do planeta. É para isso que nossos  
dados são usados”

Edward Snowden

## RESUMO

Considerando as inovações trazidas pelas novas tecnologias da informação, o presente trabalho buscou analisar como a questão da privacidade é tratada pela legislação brasileira, tendo como base a análise dos documentos que regulamentam a política da plataforma Zoom. Assim, é abordado no trabalho o conceito de privacidade e como ele se deslocou do eixo do simples do direito ao isolamento para o eixo do direito à proteção dos dados pessoais. É apresentado, ainda, o panorama histórico das inovações tecnológicas que tornaram possível o trânsito de dados na internet, explorando conceitos como o *Big Data*, a *Internet das Coisas* e os algoritmos. Além disso, é feita uma análise da legislação brasileira sobre proteção de dados, o Marco Civil da Internet e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, buscando explicitar o caráter de construção colaborativa dos textos, bem como suas principais normas. Foram analisados três documentos fornecidos pela plataforma Zoom, os Termos de Uso, a Declaração de Privacidade e a Política de Cookies. Desse modo, a partir dos documentos estudados, observou-se que ainda existem incompatibilidades das políticas da plataforma com a legislação pátria, além de a própria legislação ainda apresentar lacunas que podem deixar desfavorecidos os usuários da rede, principalmente no que concerne ao uso do consentimento como protagonista para o possível tratamento dos dados pessoais.

**Palavras-chave:** Privacidade. Proteção de dados. Internet. Sociedade informacional.

## ABSTRACT

Considering the innovations brought by the new information technologies, the present work sought to analyze how the issue of privacy is treated by Brazilian legislation, based on the analysis of the documents regulating the policy of the Zoom platform. Thus, the concept of privacy is approached in the work and how it moved from the axis of the simple right to isolation to the axis of the right to the protection of personal data. The historical overview of the technological innovations that made the transit of data on the internet possible is presented, exploring concepts such as Big Data, the Internet of Things and the algorithms. In addition, an analysis is made of the Brazilian data protection legislation, the Marco Civil da Internet and the General Law for the Protection of Personal Data, seeking to clarify the nature of the collaborative construction of the texts, as well as their main norms. Three documents provided by the Zoom platform were analyzed, the Terms of Use, the Privacy Statement and the Cookies Policy. Thus, from the documents studied, it was observed that there are still incompatibilities between the platform's policies and the national legislation, in addition to the legislation itself still presenting gaps that may leave the users of the network disadvantaged, especially with regard to the use of consent as a protagonist for the possible treatment of personal data.

**Keywords:** Privacy. Data protection. Internet. Informational society.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>2 PRIVACIDADE NA SOCIEDADE INFORMACIONAL .....</b>	<b>12</b>
<b>2.1 Privacidade e Proteção de Dados Pessoais .....</b>	<b>12</b>
<b>2.2 O <i>Big Data</i> e os algoritmos.....</b>	<b>14</b>
<b>3 OS MARCOS REGULATÓRIOS DA LEGISLAÇÃO BRASILEIRA SOBRE A PRIVACIDADE E A PROTEÇÃO DE DADOS .....</b>	<b>21</b>
<b>3.1 O direito à privacidade como um direito de personalidade.....</b>	<b>21</b>
<b>3.2 O Marco Civil da Internet .....</b>	<b>24</b>
<b>3.3 A Lei Geral de Proteção de Dados .....</b>	<b>29</b>
<b>4 ESTUDO DO CASO DA PLATAFORMA DE CHAMADA DE VÍDEO ZOOM.....</b>	<b>36</b>
<b>4.1 Os Termos de Serviço Zoom .....</b>	<b>36</b>
<b>4.2 A Declaração de Privacidade Zoom.....</b>	<b>38</b>
<b>4.3 A Política de Cookies.....</b>	<b>42</b>
<b>4.4 A compatibilidade das políticas da plataforma com a legislação brasileira e os limites do consentimento .....</b>	<b>43</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>47</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>49</b>
<b>ANEXO A – RECOMENDAÇÕES DA OMS .....</b>	<b>53</b>
<b>ANEXO B – TERMOS DE SERVIÇO ZOOM.....</b>	<b>59</b>
<b>ANEXO C – DECLARAÇÃO DE PRIVACIDADE ZOOM.....</b>	<b>64</b>
<b>ANEXO D – POLÍTICA DE <i>COOKIES</i>.....</b>	<b>72</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A privacidade é um conceito em movimento, a modificação da sociedade e as inovações tecnológicas acarretam sua atualização. Se antes ele se baseava principalmente no direito ao sigilo e na dicotomia e na separação entre o espaço público e o privado, atualmente o conceito não se esgota nessas situações.

O uso da internet, o grande trânsito de dados e o surgimento do *Big Data* e dos algoritmos, levam a essa necessidade de modificação. No contexto atual, ainda que a exclusão digital seja uma problemática, o acesso à internet tem crescido de maneira significativa. Conforme o Relatório Digital 2021 (DIGITAL..., 2021), o número de pessoas com acesso à internet chegou a 4,66 bilhões, o que significa 59,5% da população mundial, um aumento de 7,3% em relação ao ano de 2020. Desses indivíduos com acesso à internet, 4,2 bilhões são usuários ativos de redes sociais. Assim, quando grande parte do mundo está conectada por uma rede relacional e de informação, se tornou quase impossível não expor dados pessoais pela simples utilização desses serviços.

Por meio de um estudo de caso, esse trabalho se dedicará à análise da situação da privacidade e da autonomia dos indivíduos em relação aos seus dados na sociedade informacional contemporânea.

Esse estudo se tornou ainda mais relevante com o advento dos novos instrumentos jurídicos brasileiros, o Marco Civil da Internet e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, que têm o objetivo de estabelecer normas acerca das atividades na *internet* e de proteger os dados pessoais dos cidadãos.

Assim, a proposta de análise dos três principais documentos privados que regulam a atividade da plataforma Zoom (os Termos de Uso, a Política de Privacidade e a Política de *Cookies*) se deve, em grande medida, à centralidade que tais instrumentos têm na regulação do uso que a plataforma faz dos dados pessoais dos usuários.

No primeiro capítulo é feito um apanhado histórico, no qual aborda-se certas mudanças no conceito de privacidade ao longo do tempo, bem como as inovações tecnológicas que geraram essa necessidade de modificação. É feito um panorama de como as inovações funcionam e de como elas determinam a dinâmica das relações na internet, além de discorrer sobre como as novas ferramentas têm a capacidade de utilizar os dados pessoais para influenciar o comportamento.

No segundo capítulo, é abordada a legislação brasileira que regulamenta as relações na internet. É feita uma análise do processo de proteção à privacidade como um

direito de personalidade antes mesmo da legislação específica. São analisados também o Marco Civil da Internet e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e os seus processos de discussão e aprovação, destacando o aspecto de construção coletiva das normas, bem como as suas principais determinações. Destaca-se que não foram analisadas decisões de segundo grau ou de tribunais superiores porque a aplicação dos instrumentos jurídicos citados é recente, tornando difícil o estudo de julgados e precedentes.

No terceiro capítulo, são analisados efetivamente os documentos privados que regulamentam a atividade da plataforma Zoom. O foco da análise é entender como esses instrumentos determinam o tratamento dos dados pessoais dos usuários. É também abordada a compatibilidade desses instrumentos com a legislação pátria e a efetividade da própria legislação na proteção de dados.

Em síntese, o objetivo do trabalho é verificar o grau de proteção aos dados pessoais oferecido pela legislação aos cidadãos brasileiros, bem como verificar no caso prático se essas normas são respeitadas pelos fornecedores de serviços.

## 2 PRIVACIDADE NA SOCIEDADE INFORMACIONAL

A privacidade, como a maioria dos conceitos, sofre modificações com o tempo. Se antes ela se esgotava com o “direito de ser deixado só”, hoje, com o advento da internet e da sociedade da informação, na qual os dados coletados, em si mesmos, podem gerar lucro, é preciso renová-lo. Esse capítulo se destina a fazer um breve panorama histórico de como esse conceito se modificou no tempo, bem como a explicar como as mudanças tecnológicas influenciaram tais modificações, explicando o surgimento do *Big Data* e como ele determina o funcionamento dos algoritmos, além de fazer uma análise de como essas ferramentas têm o poder de modular o comportamento humano.

### 2.1 Privacidade e Proteção de Dados Pessoais

A discussão acerca do direito à privacidade não é recente, muito antes da era da informação computadorizada e do trânsito de dados quase instantâneo, o direito à privacidade já vinha sendo discutido em várias esferas da experiência humana.

Considerado um marco histórico no debate sobre privacidade, o artigo “*The Right to Privacy*”, publicado por Louis Brandeis e Samuel D. Warren, já trazia questionamentos acerca do direito de cada indivíduo de ter certos aspectos de sua vida preservados da publicização, desde que fossem questões de cunho estritamente pessoal, que não tivessem qualquer interesse público.

Com o desenvolvimento dos aparelhos eletrônicos, as formas de registro de qualquer situação estavam cada vez mais fáceis, as fotografias, à título de exemplo, poderiam ser tiradas a qualquer momento e de forma sorrateira, assim, a vida pessoal de qualquer indivíduo estava cada vez mais exposta.

O artigo, publicado em 1890, então, traz o conceito do “*right to be let alone*” ou o “direito de ser deixado só”, e expõe a preocupação dos autores com o direito ao isolamento e, principalmente, à não publicação de informações pessoais sem a autorização daqueles que teriam sua vida exposta. É aqui que também é iniciada a discussão sobre a privacidade ser considerada, não um direito de propriedade, mas um direito de personalidade (WARREN; BRANDEIS, 1890).

Em 1890, a discussão mais pertinente envolvia o “direito de ser deixado só”, do direito ao isolamento, tendo em vista uma desagregação da sociedade feudal e a conquista

pela burguesia da possibilidade de alcançar o direito à privacidade como consequência das transformações socioeconômicas trazidas pela Revolução Industrial (RODOTÁ, 2008).

Atualmente, quando se trata do direito à privacidade, o “direito de ser deixado só” se torna insuficiente. Pelas condições de trabalho, de estudo e basicamente de qualquer comunicação, o isolamento é improvável. O uso de computadores, *smartphones* e muitos outros aparelhos eletrônicos ligados à internet se tornou requisito essencial para realizar as tarefas mais básicas. Mais especificamente, no contexto da Pandemia da COVID-19, na qual, para proteger a saúde da população, uma das principais recomendações foi o isolamento social (cf. ANEXO A, 2020), essa necessidade de uso de aparelhos eletrônicos para realizar tarefas básicas, como fazer compras, se mostrou ainda mais evidente e necessária.

O isolamento não é mais uma realidade, pelo contrário, cada mínima ação é compartilhada com pelo menos um fornecedor direto de um serviço, seja uma ferramenta de busca, seja um aplicativo de entregas ou de *GPS*. Ao utilizar qualquer dessas ferramentas, são coletadas informações sobre a atividade de cada indivíduo.

Os riscos à privacidade no ambiente virtual, então, se tornam ainda mais claros, pois os dados dos indivíduos são usados não apenas para proporcionar-lhes uma experiência personalizada na rede, mas são usados também para identificação de perfil e obtenção de lucro explorando tal identificação. Ao utilizar algum serviço disponível *online*, o usuário tem a sensação de que ele é o cliente, por estar usando determinada plataforma, porém, conforme afirma Zuboff (2018), hoje, os clientes são os anunciantes e outros intermediários que compram suas análises de dados, não os usuários.

Ao monitorar o comportamento de alguém *online*, pode-se saber muito sobre sua personalidade. Se estiverem disponíveis as informações de compras *online*, de localização e de contatos, torna-se fácil, à título de exemplo, traçar um perfil de consumidor daquele indivíduo e promover uma publicidade específica direcionada ao interesse dele. Conforme Stefano Rodotá (2008):

As informações fornecidas pelas pessoas para que obtenham determinados serviços são tais, em quantidade e qualidade, que possibilitam uma série de usos secundários, especialmente lucrativos para os gestores dos sistemas interativos. Estes, elaborando as informações novas (perfis de consumo individual ou familiar, análises de preferência, informações estatísticas, etc.), que interessam a outros sujeitos, a quem estas informações podem ser vendidas.

O direito à privacidade, atualmente, também se diferencia do direito ao sigilo, este seria uma faculdade, possível apenas pela garantia daquele, como sintetiza Shoshana Zuboff (2018):

O sigilo é um efeito da privacidade, que é sua causa. Exercitar o direito à privacidade produz escolha, e uma pessoa escolhe manter algo sigiloso ou compartilhá-lo. Os direitos de privacidade conferem, assim, direitos de decisão; a privacidade permite uma decisão sobre onde se quer estar no espectro entre sigilo e transparência em cada situação.

Nessa perspectiva, evidencia-se a necessidade de modificação legislativa conforme a evolução tecnológica. O Direito busca apresentar uma resposta que compatibilize os direitos dos cidadãos às mais modernas práticas sociais. Hoje, além do direito ao isolamento, a privacidade também abrange a proteção dos dados pessoais compartilhados *online*. Nesse sentido, explica Stefano Rodotà (2008):

Este trabalho, no entanto, freqüentemente limita-se a um cansativo e infrutífero acompanhamento das novidades tecnológicas. Por vezes, aliás, tem-se a sensação de que cresce a distância entre o velocíssimo mundo da inovação tecnológica e aquele lentíssimo do planejamento sócio-institucional. Com muita freqüência se percebe a rápida obsolescência das soluções jurídicas que se referem a um único e isolado dado técnico ou problema.

O principal objeto desse trabalho é exatamente a discussão de como as informações compartilhadas no ambiente virtual podem ser usadas e qual o nível de controle que o cidadão tem sobre o compartilhamento dos seus dados. O tratamento de dados possibilita seu uso para diversas finalidades, lícitas e ilícitas. Assim, emerge a necessidade da adoção de sistemas de segurança robustos para evitar o vazamento de dados das empresas, bem como da fiscalização dos órgãos de proteção acerca do uso de dados pelos agentes de mercado e pelo próprio Estado, a fim de garantir que não sejam feitos usos indevidos. Este trabalho, porém, se dedica a analisar principalmente as possibilidades de utilização legal dos dados pessoais.

Muito mais que um direito ao isolamento, a privacidade hoje pode ser definida como “o direito de manter o controle sobre as próprias informações” (RODOTÁ, 2008). A privacidade passou a se estruturar em torno do eixo “pessoa-informação-circulação-controle” e não mais no eixo “pessoa-informação-segredo” (DONEDA, 2006).

## **2.2 O *Big Data* e os algoritmos**

Dentre outros, pode-se adjetivar a sociedade contemporânea como informacional, consistente em uma sociedade pós-industrial, na qual o principal produto é a informação e as tecnologias que a tratam. A economia não se baseia mais apenas em bens materiais, e sim em bens imateriais que podem ser transferidos em redes digitais (SILVEIRA, 2017).

Para ilustrar tal fenômeno, Sérgio Amadeu da Silveira (2017) utiliza o seguinte exemplo:

Uma das principais diferenças sociais entre as tecnologias cibernéticas e as tecnologias do mundo industrial pode ser facilmente percebida quando comparamos uma robusta fechadura de metal e um dispositivo digital para abertura de portas. Ao utilizarmos uma chave de metal que se encaixa corretamente nas engrenagens da fechadura não deixamos registro sobre quantas vezes a abrimos ou a fechamos. No ato de trancar a porta não registramos o horário exato que isso ocorreu. Mas as tecnologias cibernéticas possuem outra natureza. Uma fechadura digital aberta por um cartão magnético ou por biometria não somente destrava a porta como também registra o horário exato em que isso aconteceu. Também pode registrar qual cartão magnético ou digital abriu a porta, no caso de existir mais que um. A parte física do dispositivo é comandada por sua parte lógica gerando um conjunto de informações que ficam armazenadas em um software.

Como já foi exposto, qualquer atividade *online* deixa um rastro, uma “pegada” digital, que pode ligar a atividade a uma determinada pessoa e reunir informações que podem ser usadas para diversas finalidades. São essas atividades que geram os chamados *data points*, uma unidade de informação, que depois de coletados são enviados para uma central para serem compilados conforme a preferência de cada usuário (MAGRANI, 2018).

Cada pessoa gera uma quantidade imensurável de *data points* nas suas ações *online*, que estão sendo coletados e tratados. As informações, por mais sensíveis e íntimas que possam ser, quando expostas à *internet*, se tornam dados, e dados podem ser tratados, categorizados, compartilhados e comercializados, o fato é que sempre poderão ser usados para alguma finalidade (comercial, governamental, etc.).

É por causa dessa quantidade considerável de dados coletados que se pode utilizá-los funcionalmente para gerar lucro, pois quanto mais informações se tem sobre determinado indivíduo, mais fácil é traçar seu perfil, conhecer seus hábitos e prever suas escolhas (MAGRANI, 2018). Essa quantidade de dados coletados é também o que gera a preocupação em proteger a privacidade na internet (e fora dela) e a necessidade de regulamentação desse espaço.

Esse conjunto de dados leva ao conceito de *Big Data*, que além de ser uma reunião de *data points*, conforme Eduardo Magrani (2018), “[...] é um termo em evolução que descreve qualquer quantidade volumosa de dados estruturados, semiestruturados ou não estruturados que têm o potencial de ser explorados para obter informações.”

O *Big Data* possui algumas propriedades, primeiro o volume crescente de dados, depois a alta velocidade em que esses dados são produzidos, analisados, tratados e visualizados. Em resumo, de acordo com a definição de Eduardo Magrani (2018), o conceito remete à “capacidade de transformar dados brutos em gráficos e tabelas que permitam a

compreensão do fenômeno a ser demonstrado”. Ainda sobre o conceito:

Qualquer pessoa que não tenha passado os últimos cinco anos vivendo em outro planeta estará familiarizada com o termo *big data*. *Big data* significa, em essência, que tudo o que fazemos, tanto online como offline, deixa vestígios digitais. Cada compra que fazemos com nossos cartões, cada busca que digitamos no Google, cada movimento que fazemos quando nosso telefone celular está em nosso bolso, cada like é armazenado. Especialmente cada like. Durante muito tempo, não era inteiramente claro o uso que esses dados poderiam ter — exceto, talvez, que poderíamos encontrar anúncios de remédios para hipertensão logo após termos pesquisado no Google “reduzir a pressão arterial. (GRASSEGGER; KROGERUS, 2017 *apud* MAGRANI, 2018)

O *Big Data*, então, é, além do espaço de armazenamento dos dados pessoais, o espaço em que eles podem ser consultados de maneira organizada e funcional, nele se criam perfis, gráficos, meios de se interpretar as informações depositadas. É com base nas informações guardadas e interpretadas automaticamente pelo *Big Data* que se pode oferecer ao indivíduo uma experiência na internet completamente personalizada, utilizando os dados que ele próprio forneceu, e inclusive gerando lucro por meio de publicidade direcionada.

Outro tema que ajuda na compreensão do fenômeno do *Big Data* e de como foi possível o seu surgimento, é a análise das eras da *internet*. A primeira é chamada de *web 1.0* e surgiu por volta da década de 1980, tinha como característica a conexão entre as pessoas, mas sem interatividade com os *sites*, que eram criados apenas para leitura (MAGRANI, 2018).

A *web 1.0* ficou conhecida então como a “*web* do conhecimento”, por outro lado, a *web 2.0* ficou conhecida como a “*web* da comunicação”, não havendo aqui modificação nos instrumentos tecnológicos, apenas no modo de usar as ferramentas. A expansão das redes sociais e dos *blogs* incentivou a interatividade entre os usuários, estes não utilizavam mais a *internet* apenas para consumir conteúdo, mas também para produzi-lo, tornando o ambiente mais colaborativo (MAGRANI, 2018).

Já a *web 3.0*, além de permitir a interação entre os usuários, utiliza a internet para cruzar dados, principalmente pela introdução de novos objetos conectados à rede, quer dizer, a criação de novos pontos de conexão, em que os objetos interagem não apenas com as pessoas, mas também com outros objetos. Essa geração tem relação direta com o conceito de *Internet das Coisas* ou *IoT (Internet of Things)* (MAGRANI, 2018).

O termo *Internet das Coisas* foi usado pela primeira vez em 1999, por Kevin Ashton, cofundador e diretor executivo da Auto-ID Center, em uma palestra à Procter & Gamble (P&G). Para o executivo, os computadores e, portanto, a *internet*, eram completamente dependentes dos seres humanos para obter informação, quase todos os dados disponíveis na internet foram capturados e criados por seres humanos (digitando,

pressionando o botão de gravar, tirando uma foto digital ou escaneando um código de barras), porém as pessoas têm uma série de limitações, de tempo, de atenção, de precisão, o que significa que elas não são uma boa fonte de captura de dados no mundo real (ASHTON, 2009). Diante desse panorama, sugere:

Se nós tivéssemos computadores que soubessem tudo o que há para saber sobre as coisas – usando dados que coletaram sem nenhuma ajuda nossa – nós seríamos capazes de rastrear e contar tudo, e significativamente reduzir desperdício, perda e custo. Nós saberíamos quando as coisas precisam ser substituídas, consertadas ou recuperadas, e se elas eram novas ou ultrapassadas.

Nós precisamos empoderar os computadores com seus próprios meios de reunir informação, para que eles possam ver, ouvir e cheirar o mundo por eles mesmos, em toda a sua glória aleatória. RFID e tecnologias de sensor permitem que os computadores observem, identifiquem e entendam o mundo – sem as limitações dos dados inseridos pelos humanos. (ASHTON, 2009, tradução nossa)<sup>1</sup>

Assim, é sugerido que haja uma comunicação entre os computadores independentemente da ação humana, fato que se tornou uma realidade com a evolução das tecnologias da informação (CARVALHO, 2019). Em síntese:

A Internet das Coisas, em poucas palavras, nada mais é que uma extensão da Internet atual, que proporciona aos objetos do dia-a-dia (quaisquer que sejam), mas com capacidade computacional e de comunicação, se conectarem à Internet. A conexão com a rede mundial de computadores viabilizará, primeiro, controlar remotamente os objetos e, segundo, permitir que os próprios objetos sejam acessados como provedores de serviços. Estas novas habilidades, dos objetos comuns, geram um grande número de oportunidades tanto no âmbito acadêmico quanto no industrial. Todavia, estas possibilidades apresentam riscos e acarretam amplos desafios técnicos e sociais. (SANTOS *et al.* 2016)

Atualmente, muitos objetos podem ter ou têm acesso à internet e fazem parte da conexão digital, mesmo aqueles com funções específicas, que há alguns anos seria difícil imaginar que pudessem ter conexão com a internet ou mesmo qual seria a utilidade dessa conexão. Geladeiras, relógios, carros, lâmpadas, cortinas, todos esses objetos hoje podem estar conectados. Eles oferecem serviços que facilitam a atividade dos usuários, mas simultaneamente aumentam a capacidade de obter dados.

A *IoT*, então, proporciona às empresas várias informações estruturadas relevantes, pois tem a capacidade de adquirir esses dados por meio da conexão entre coisas e usuários. É nesse ponto que a relação entra a *IoT* e o *Big Data* ficam evidentes, uma vez que

---

<sup>1</sup> Texto original: “*If we had computers that knew everything there was to know about things—using data they gathered without any help from us—we would be able to track and count everything, and greatly reduce waste, loss and cost. We would know when things needed replacing, repairing or recalling, and whether they were fresh or past their best.*

*We need to empower computers with their own means of gathering information, so they can see, hear and smell the world for themselves, in all its random glory. RFID and sensor technology enable computers to observe, identify and understand the world—without the limitations of human-entered data”*(ASHTON, 2009).

se torna necessário um meio de interpretar os dados coletados e os transformar em informações úteis. Tal processo é feito pela análise avançada de dados proporcionada pelo *Big Data* (CARVALHO, 2019).

A grande quantidade de captura e tratamento de dados já se mostrou ser uma realidade. O que é preciso explorar também é que as máquinas aprendem sobre o comportamento humano através de algoritmos. Um agrupamento robusto de dados precisa de mecanismos automatizados para fazer sua interpretação, os algoritmos de inteligência artificial. Tais mecanismos são utilizados pelos servidores para rastrear o comportamento dos usuários e capturar dados decorrentes da navegação, essa ferramenta tem como objetivo traçar o perfil do usuário (CARVALHO, 2019).

Para Nicholas Diakopoulos (2013, tradução nossa), “um algoritmo pode ser definido como uma série de etapas realizadas a fim de resolver um problema específico ou alcançar um resultado definido. Algoritmos podem ser realizados por pessoas, pela natureza ou por máquinas”.<sup>2</sup> Já para Pedro Domingos (2017) “um algoritmo é uma sequência de instruções que diz a um computador o que fazer”.

Como já abordado anteriormente, qualquer atividade *online* gera um rastro, uma “pegada” digital:

o rastro digital é um conjunto de informações sobre tudo o que se faz na rede, como cliques, curtidas, pesquisas, informações publicadas voluntariamente, compras, compartilhamentos, etc. E, através dessas “pegadas” digitais, que se é possível conhecer muito sobre a vida de um usuário. (CARVALHO, 2019)

O uso dos algoritmos, assim, se concentra em conseguir interpretar a vasta quantidade de dados capturados e concatená-los para a formação de um perfil. Para Luciene Shinohara (2018 *apud* CARVALHO, 2019), os algoritmos de inteligência artificial têm “capacidade para processar bilhões de informações e transformá-las em dados estruturados”.

O funcionamento dos algoritmos pode apresentar diversas técnicas, uma delas, por exemplo, é chamada da *Machine Learning* ou aprendizagem de máquina, na qual os computadores podem, com base em pesquisas e acessos anteriores, reconhecer padrões e fazer previsões. Podem-se citar ainda como exemplo as recomendações de conteúdo que aparecem em plataformas como a *Netflix* e o *Spotify*. Um subgrupo da *Machine Learning*, é a chamada *Deep Learning*, que possui uma técnica ainda mais refinada, que se utiliza de redes neurais complexas e necessita de muitos dados, essa técnica é o que permite, por exemplo, a

---

<sup>2</sup> Texto original: An algorithm can be defined as a series of steps undertaken in order to solve a particular problem or accomplish a defined outcome. Algorithms can be carried out by people, by nature, or by machines (DIAKOPOULOS, 2013).

organização de fotos feitas pelos celulares, as classificando de acordo com lugares, pessoas, dentre outros (CARVALHO, 2019). Neste sentido, Carvalho (2019): “Ou seja, as máquinas aprendem com os dados através de algoritmos, e, quanto mais dados existirem, maior será a performance dos algoritmos de inteligência artificial, por isso a importância dentro da atual conjuntura do Big Data”

É difícil visualizar os riscos concretos da exposição e uso maciço dos dados pessoais. A busca em identificar padrões, reconhecer desejos e preferências, pode facilitar a vida dos usuários. Por exemplo, uma rede social que tem acesso à localização e à preferência culinária do usuário pode oferecer uma publicidade de um restaurante próximo que o agradará. Essa atividade seria útil tanto ao usuário, que achou um produto de sua preferência, quanto ao dono do restaurante, que conseguiu captar clientes, quanto à rede social, que conseguiu capitalizar fazendo a conexão entre o restaurante e o cliente.

Ocorre que, quando se tem uma quantidade tão grande de dados pessoais disponíveis, as preferências culinárias podem não ser as únicas a serem previstas e possivelmente manipuladas. Com base nesses dados é possível também oferecer, por exemplo, publicidade que tenha como objetivo um direcionamento político ou eleitoral, causando consequências econômicas e sociais. Os dados coletados e interpretados por meio de algoritmos geram a possibilidade de influenciar o comportamento humano. Bruno, Bentes e Faltay (2019), entendem que:

As informações que interessam ao veloz capitalismo de dados não são mais apenas os rastros de nossas ações e interações (cliques, curtidas, compartilhamentos, visualizações, postagens), mas também sua “tonalidade” psíquica e emocional. É esta economia psíquica e afetiva que alimenta as atuais estratégias de previsão e indução de comportamentos nas plataformas digitais (e eventualmente fora delas).

Acerca desse tipo de influência comportamental, melhor que o termo “manipulação”, seria o termo “modulação”, pois a manipulação precisaria ser baseada em um discurso organizado para criar um efeito, já a modulação se dá principalmente pelo controle da visualização de conteúdo. Em geral, as plataformas de relacionamento não produzem conteúdo, mas são capazes de direcionar e disseminar o conteúdo de usuários. Essa possibilidade, de determinar quem vai visualizar determinado conteúdo, pode, a longo prazo, gerar assimetrias e desequilíbrios que podem ter efeitos sobre a democracia (SILVEIRA, 2019). Sobre esse fenômeno:

Sem dúvida, os mecanismos de busca podem ofuscar os juízos, principalmente quando apresentam resultados pagos e minuciosamente dirigidos para públicos calculados. Caso o algoritmo seja fiel somente à análise que realizou sobre nosso comportamento anterior, nossa personalidade e perfil para nos apresentar a resposta de uma busca, ele nos conduzirá para as mensagens que sejam compatíveis com nossa trajetória política. Isso reforçará nossas convicções e a tese do filtro que nos insere em bolhas. Caso o algoritmo não utilize esse procedimento, poderá empregar outros critérios. Um deles é o das mensagens mais acessadas ou mais compartilhadas. Isso reforçaria os discursos majoritários, de quem é mais conhecido ou replicado, e não as interpretações de maior qualidade ou veracidade. Outro critério é o do pagamento. Isso implicaria apresentar às pessoas, em primeiro lugar, os conteúdos de quem pagou para ofertar determinadas mensagens a determinado público. (SILVEIRA, 2019)

O modelo de publicidade de diversas plataformas, então, promete e tem a capacidade de fazer o uso dos dados pessoais para agir sobre o comportamento humano, o influenciando e modificando enquanto eles acontecem (BRUNO; BENTES; FALTAY, 2019). Em resumo, atesta Fernanda Bruno (2018):

Estamos diante de um laboratório-mundo intimamente conectado às engrenagens do capitalismo de dados pessoais, onde uma complexa e crescente economia psíquica e emocional nutre algoritmos que pretendem nos conhecer melhor do que nós mesmos, além de fazer previsões e intervenções sobre nossas emoções e condutas. A inquietação cresce quando nos damos conta de que os muros dos tradicionais laboratórios científicos e psicométricos dão lugar a uma caixa preta digital bastante opaca, pouco inteligível para aqueles que são seus “usuários” e suas fontes de conhecimento.

Pode-se argumentar que todos os meios de comunicação tentaram (e ainda tentam) de alguma forma influenciar o comportamento, desde jornais e revistas até o rádio e a televisão. Essa reflexão traz a ideia de que a neutralidade deveria ser abandonada, qualquer meio de comunicação terá um viés e tentará convencer seus usuários a compartilhar da mesma opinião. O que diferencia a internet de outros meios de comunicação é que, pela primeira vez, é possível personalizar o conteúdo para cada usuário, é inédito o poder de usar o acesso aos dados pessoais para proporcionar uma experiência específica para cada um. Além disso, também são inéditas a intensidade e a pervasividade com que o meio comunicacional da internet perpassa a sociedade contemporânea.

É possível usar qualquer informação do usuário para convencê-lo de algo, seja a pedir uma refeição ou votar em determinado candidato. Cada informação coletada diz algo sobre o indivíduo, é assim que cada uma delas, cada interesse, dúvida, medo, curiosidade ou vulnerabilidade que o usuário apresenta *online* pode ser usada contra ele.

A capacidade de identificação, de aprendizagem e de previsão das ferramentas apresentadas demonstra como elas modificaram de forma definitiva o funcionamento dos objetos ligados à internet e como eles influenciam na vida das pessoas.

### **3 OS MARCOS REGULATÓRIOS DA LEGISLAÇÃO BRASILEIRA SOBRE A PRIVACIDADE E A PROTEÇÃO DE DADOS**

No contexto brasileiro, além de compreender como as inovações tecnológicas mudaram o conceito de privacidade e como influenciaram a coleta e o tratamento de dados, é preciso entender como a legislação acompanhou essas mudanças. Esse capítulo tem o objetivo de mostrar como a legislação pátria trata a privacidade e como regula o tratamento de dados coletados *online*, além de explicitar como as modificações legislativas buscaram acompanhar as mudanças sociais. O capítulo explora como a privacidade foi entendida enquanto um direito fundamental de personalidade e como foi tratada na legislação brasileira, além de fazer a análise dos instrumentos normativos que regulam especificamente a proteção de dados nas relações *online*, o Marco Civil da Internet e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

#### **3.1 O direito à privacidade como um direito de personalidade**

Para tratar da privacidade enquanto um direito fundamental de personalidade é preciso inicialmente apresentar o conceito de direitos fundamentais, suas classificações e dimensões.

Usualmente as expressões “direitos fundamentais” e “direitos humanos” são utilizadas como sinônimas, porém guardam algumas diferenças. A nomenclatura de direitos humanos carrega uma abrangência universal, na medida em que são direitos que se aplicam a qualquer ser humano independentemente de estarem positivados na ordem jurídica interna ou internacional, “abarcando *in totum* todo e qualquer indivíduo que se ache inserido no contexto global da Humanidade” (FRANCO, 2007). Têm dimensão jusnaturalista, pois, para sua validade, independem de reconhecimento formal pelo Estado ou mesmo de efetividade social (BARROSO, 2019).

Por outro lado, direitos fundamentais é uma terminologia utilizada para explicitar os direitos válidos em determinado ordenamento jurídico de uma nação (FRANCO, 2007). São os direitos humanos positivados no ordenamento jurídico doméstico e reconhecidos, implícita ou explicitamente, no texto constitucional (BARROSO, 2019).

Acerca da convergência material das duas terminologias, Marcelo Veiga Franco (2007) afirma:

De regra, convergem, em seu conteúdo jurídico, para a proteção de direitos tais como à liberdade, à igualdade, à solidariedade, à fraternidade, à vida, à segurança, à propriedade privada, etc. O entendimento doutrinário atual preconiza, sintetizando a materialidade de tais direitos, que o ponto característico e nuclear para se designar tais direitos elementares ‘seria a intenção de explicitar o princípio da dignidade da pessoa humana’, vez que nisso residiria a *fundamentalidade material* dos direitos humanos e fundamentais. Na sistemática jurídica moderna, portanto, eles vêm respaldados, precipuamente, a partir da consolidação do princípio da dignidade da pessoa humana.

Feita essa diferenciação, segue-se para a classificação dos direitos fundamentais. Os de primeira geração, também chamados de direitos da liberdade, tratam dos direitos civis e políticos, se caracterizando pelo direito de resistência ou de oposição do indivíduo perante o Estado (BONAVIDES, 2004). Tais direitos se referem à participação política e aos direitos e liberdades individuais, são eles: “o direito à vida, à liberdade, à igualdade formal, bem como os direitos de votar e ser votado” (BARROSO, 2019).

Os direitos fundamentais de segunda geração são os direitos sociais, culturais, econômicos, além dos direitos coletivos e de coletividade, se relacionam ao princípio da igualdade. Surgiram durante o século XX e se desenvolveram pelas reflexões antiliberais características do período, tais direitos foram introduzidos no constitucionalismo dos Estados Sociais (BONAVIDES, 2004). Para Barroso (2019), “envolvem as chamadas liberdades sociais – direitos de sindicalização e de greve –, os direitos trabalhistas, como salário mínimo, férias, repouso remunerado, bem como as prestações afetas a educação, saúde, previdência e assistência sociais.” Por se tratar de direitos que exigem uma prestação material do Estado, tiveram sua eficácia questionada, sendo remetidos à esfera programática, porém as Constituições modernas, inclusive a brasileira, trazem o preceito da aplicabilidade imediata dos direitos fundamentais (BONAVIDES, 2004).

Os direitos fundamentais de terceira geração surgem no final do século XX e se destinam ao gênero humano, quer dizer, não buscam proteger apenas um indivíduo, determinado grupo ou Estado, mas toda a coletividade (BONAVIDES, 2004). Essa geração é inspirada na fraternidade e compreende direitos fruídos por toda a coletividade “como a proteção do meio ambiente, o patrimônio histórico, o direito à paz, ao desenvolvimento e à autodeterminação dos povos.” (BARROSO, 2019)

Há ainda uma quarta geração de direitos fundamentais, segundo Bonavides (2004) são consequência da globalização política na esfera da normatividade jurídica. “São direitos da quarta geração o direito à democracia, o direito à informação e o direito ao pluralismo” (BONAVIDES, 2004).

Acerca da divisão dos direitos fundamentais em gerações, uma classificação histórica, existe a discussão sobre o termo utilizado, pois a terminologia “gerações” implicaria na superação de uma pelo surgimento da outra, quando o que acontece é que os direitos de todas as gerações são válidos e se complementam. Diante disso, vem sendo utilizado o termo “dimensões”, que definiria melhor a classificação dos direitos fundamentais. Acerca do tema, resume Bonavides (2004):

Força é dirimir, a esta altura, um eventual equívoco de linguagem: o vocábulo “dimensão” substitui, com vantagem lógica e qualitativa o termo “geração”, caso este último venha induzir apenas sucessão cronológica e, portanto suposta caducidade dos direitos das gerações antecedentes, o que não é verdade. Ao contrário, os direitos da primeira geração, direitos individuais, os da segunda, direitos sociais, e os da terceira, direito ao desenvolvimento, ao meio ambiente, à paz e à fraternidade, permanecem eficazes, são infra-estruturais, formam a pirâmide cujo ápice é o direito à democracia; coroamento daquela globalização política para a qual, como no provérbio chinês da grande muralha, a Humanidade parece caminhar a todo vapor, depois de ter dado o seu primeiro e largo passo.

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 traz um rol de direitos fundamentais, presentes no Título II do documento. Dentre os direitos eleitos pelos constituintes para ter *status* de fundamental figura a privacidade:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

[...]

X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação; (BRASIL, 1988)

Para além de ter *status* de direito fundamental, a privacidade também demonstra sua importância por integrar os direitos de personalidade e por, antes mesmo de ser reconhecida na Constituição de 1988, já estar entre os direitos internacionais ratificados pelo Brasil (LIMA, 2016, p. 45). Os direitos de personalidade são aqueles referentes à tutela da pessoa humana, essenciais à sua dignidade e integridade (TEPEDINO, 2001). Nessa perspectiva, entende-se que:

o homem, como pessoa, manifesta dois interesses fundamentais: como indivíduo, o interesse a uma existência livre; como partícipe do consórcio humano, o interesse ao livre desenvolvimento da ‘vida em relações’. A esses dois aspectos essenciais do ser humano podem substancialmente ser reconduzidas todas as instâncias específicas da personalidade. (GIAMPICCOLO, 1958, p. 458 *apud* TEMPEDINO, 2001)

Os direitos de personalidade têm como características principais a generalidade, a extrapatrimonialidade, o caráter absoluto, a inalienabilidade, a imprescritibilidade e a

intransmissibilidade. A generalidade quer dizer que todos possuem esses direitos, apenas pelo fato de ser, de estar vivo. A extrapatrimonialidade significa que não se pode valorar economicamente tais direitos. Têm caráter absoluto porque se impõem a todos. São indisponíveis porque mesmo o seu titular não pode deles dispor, não é possível renunciar ou penhorá-los. Finalmente, são intransmissíveis pois têm caráter personalíssimo, essa característica se relativiza apenas com a morte do titular, pois alguns direitos de personalidade ainda continuam tutelados (TEMPEDINO, 2001).

Além da proteção constitucional, a legislação infraconstitucional também resguarda tais direitos, o Código Civil (Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002), dos arts. 11 a 21, tutela os direitos da personalidade, tendo a privacidade menção expressa no art. 21, no qual dispõe que “A vida privada da pessoa natural é inviolável, e o juiz, a requerimento do interessado, adotará as providências necessárias para impedir ou fazer cessar ato contrário a esta norma.” (BRASIL, 2002)

### **3.2 O Marco Civil da Internet**

É importante ressaltar que outras legislações dispersas também trataram sobre o tema da privacidade, pode-se citar, à título de exemplo, a Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990, o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), que quando regula as medidas específicas de proteção, traz a privacidade como um de seus princípios:

Art. 100. Na aplicação das medidas levar-se-ão em conta as necessidades pedagógicas, preferindo-se aquelas que visem ao fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários.

Parágrafo único. São também princípios que regem a aplicação das medidas:

[...]

V - privacidade: a promoção dos direitos e proteção da criança e do adolescente deve ser efetuada no respeito pela intimidade, direito à imagem e reserva da sua vida privada; (BRASIL, 1990)

A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), também traz uma série de regulamentações acerca da proteção de dados, em sua Seção VI, trata dos bancos de dados e cadastros de consumidores, possuindo uma série de disposições que regulam o acesso, a ciência e a modificação dos dados pessoais pelos seus titulares, dentre outras diretivas.

Porém, a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, conhecida como Marco Civil da Internet, foi o primeiro instrumento jurídico a regular de forma mais direta e organizada as relações da internet, criando um verdadeiro microsistema de proteção de dados pessoais no

âmbito *online*.

Antes de analisar as regulamentações formais da Lei, é preciso entender o contexto histórico que contribuiu para sua aprovação. Em 5 e 7 de junho de 2013 saíram nos jornais *The Guardian* e *The Washington Post* os primeiros dados vazados pelo ex-técnico da CIA Edward Snowden. Ao longo do ano de 2013 várias reportagens foram publicadas com base nesses dados, que revelavam um sistema de espionagem do governo dos Estados Unidos, o qual monitorava não apenas os seus cidadãos, mas qualquer pessoa ao redor do mundo com acesso à internet<sup>3</sup>. Foram relatadas, inclusive, evidências de que o governo estadunidense espionava líderes políticos como a Chanceler da Alemanha, Angela Merkel, e a Presidente do Brasil na época, Dilma Rousseff, dentre outros 35 líderes políticos (ENTENDA..., 2013).

O escândalo deixou explícita a vulnerabilidade da legislação brasileira acerca da coleta de dados e dos seus possíveis usos. Fez-se necessária, então, uma legislação específica que regulasse tal situação, impondo limites e resguardando o direito dos cidadãos frente às possibilidades de uso que governos e empresas privadas poderiam fazer dos dados pessoais. É esse contexto que causou uma aceleração da discussão do Projeto de Lei do Marco Civil da Internet e sua posterior aprovação, para regulamentar a Lei também foi aprovado o Decreto nº 8.771, de 11 de maio de 2016.

A discussão que culminou na aprovação da Lei 12.965/14 foi uma experiência inédita, pois todo o projeto foi construído de forma colaborativa, com a participação e o debate de diversos setores da sociedade por meio da *internet*.

O Marco Civil da Internet surgiu como uma reação ao PL nº 84/99, do Deputado Luiz Piauhyllino, que posteriormente recebeu um substitutivo do Senador Eduardo Azeredo, sendo a partir de 2007 chamado de “Lei Azeredo”. O projeto possuía um caráter penal e, se aprovado, poderia criminalizar muitas atividades realizadas *online*, mesmo aquelas necessárias para atividades de pesquisa e desenvolvimento. Por essa razão, o projeto recebeu muitas críticas, foi criada inclusive uma petição online contra o projeto que recebeu mais de cento e cinquenta mil assinaturas (SOUZA; LEMOS, 2016).

Consolidou-se, então, a ideia de que, muito mais que uma legislação repressiva, o Brasil precisava de um “marco regulatório civil”. Em 2009, o então Presidente da República, Luiz Inácio “Lula” da Silva, discursou no Fórum Internacional do Software Livre defendendo que o Brasil não necessitava de uma legislação penal para a regulamentação da internet, sendo a melhor alternativa uma modificação no Código Civil para dispor sobre esses direitos. Tal

---

<sup>3</sup> O próprio Edward Snowden relatou como se deu o caso no livro *Eterna Vigilância: Como montei e desvendei o maior sistema de espionagem do mundo*.

regulamentação, como se sabe, não culminou com uma alteração do Código Civil, mas o objetivo da fala foi alcançado ao privilegiar uma abordagem de direitos civis e não repressiva. O Ministério da Justiça, então, convidou um grupo de professores para pensar um processo colaborativo do projeto para a regulamentação da internet, os participantes chegaram à conclusão de que era necessário usar a própria rede para esse fim (SOUZA; LEMOS, 2016).

A consulta ao anteprojeto de lei foi feita por meio da plataforma *online* “Cultura Digital” desenvolvida pelo Ministério da Cultura. O processo de consulta pública foi dividido em duas fases. Na primeira, que teve início em outubro de 2009 e durou pouco mais de 45 dias, foi apresentado um texto que continha princípios gerais para a regulação da rede e foi dada a possibilidade para as pessoas de detalharem os princípios apresentados e proporem outros temas que elas julgavam ser pertinentes à nova legislação. Ao final foram recebidos mais de 800 comentários (SOUZA; LEMOS, 2016).

O Ministério da Justiça, após identificar os temas mais relevantes, ofereceu uma primeira minuta da lei à consideração do público. Nessa segunda fase, foram recebidos mais de 1.200 comentários, participando indivíduos e associações da sociedade civil, empresas e associações ligadas à indústria de conteúdo nacionais e internacionais, o que gerou grande diversidade de opiniões. Em 2011, após a construção do texto final, com base nas duas fases dessa primeira consulta, foi encaminhado um projeto de lei para o Congresso Nacional, e depois de três anos de tramitação legislativa culminou na aprovação da Lei nº 12.965/14 (SOUZA; LEMOS, 2016).

O projeto enfrentou algumas dificuldades principalmente por causa da transição do Governo Federal, que passava do ex-presidente Lula para Dilma Rousseff, mas pouco mais de um ano após as consultas públicas foi enviado ao Congresso Nacional o PL nº 2.126/2011, que recebeu relatoria do deputado Alessandro Molon. O projeto foi alvo de diversas críticas, principalmente no que dizia respeito aos direitos autorais e à neutralidade da rede. Porém, o escândalo de espionagem revelado por Edward Snowden acelerou o processo de aprovação do projeto, tendo em vista que foi demonstrado que havia espionagem voltada para o governo brasileiro. O Marco Civil da Internet foi então parte da resposta nacional ao escândalo. Após algumas modificações, o projeto foi aprovado pela Câmara dos Deputados e depois pelo Senado Federal. O Marco Civil da Internet foi então sancionado pela Presidenta e entrou em vigor em 23 de junho de 2014 (SOUZA; LEMOS, 2016).

Ao analisar o conteúdo da Lei, verifica-se que ela resguarda a proteção da privacidade, da intimidade e da proteção dos dados pessoais. Inicialmente, disciplina que, além de ter como fundamento o respeito à liberdade de expressão, também tem como

fundamento os direitos humanos, o desenvolvimento da personalidade e o exercício da cidadania em meios digitais.<sup>4</sup> Indicando, ainda, a privacidade e a proteção dos dados pessoais como princípios que disciplinam o uso da internet no Brasil.<sup>5</sup>

O art. 7º da Lei trata dos direitos e garantias dos usuários tem destaque no que concerne à proteção de dados. Ao proteger a inviolabilidade da vida privada; a inviolabilidade e sigilo das comunicações pela internet e das comunicações privadas armazenadas; o não fornecimento de dados pessoais, salvo consentimento livre, expresso e informado ou nas hipóteses previstas em lei; determinando que sejam dadas informações claras e completas sobre coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção de dados pessoais, que só poderão ser utilizados para as finalidades que justifiquem sua coleta, que não sejam vedadas pela legislação e que estejam especificadas nos contratos de prestação de serviços ou em termos de uso de aplicações de internet; e que sejam excluídos os dados pessoais, à requerimento do cidadão, quando termina a relação entre as partes.<sup>6</sup>

A Lei considera, como condição para o pleno exercício do direito de acesso à internet, a garantia do direito à privacidade e à liberdade de expressão.<sup>7</sup> O art. 10 trata sobre os registros de conexão e de acesso, dos dados pessoais e do conteúdo de comunicações privadas, os quais devem atender à preservação da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das partes direta ou indiretamente envolvidas.<sup>8</sup> O art. 11 delimita a competência da aplicação da Lei e indica que qualquer operação que envolva dados pessoais ou de

---

<sup>4</sup> Lei 12.965/2014: Art. 2º A disciplina do uso da internet no Brasil tem como fundamento o respeito à liberdade de expressão, bem como: II - os direitos humanos, o desenvolvimento da personalidade e o exercício da cidadania em meios digitais. (BRASIL, 2014).

<sup>5</sup> Lei 12.965/2014: Art. 3º A disciplina do uso da internet no Brasil tem os seguintes princípios: II - proteção da privacidade; III - proteção dos dados pessoais, na forma da lei. (BRASIL, 2014).

<sup>6</sup> Lei 12.965/2014: Art. 7º O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos: I - inviolabilidade da intimidade e da vida privada, sua proteção e indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação; II - inviolabilidade e sigilo do fluxo de suas comunicações pela internet, salvo por ordem judicial, na forma da lei; III - inviolabilidade e sigilo de suas comunicações privadas armazenadas, salvo por ordem judicial; VII - não fornecimento a terceiros de seus dados pessoais, inclusive registros de conexão, e de acesso a aplicações de internet, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado ou nas hipóteses previstas em lei; VIII - informações claras e completas sobre coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção de seus dados pessoais, que somente poderão ser utilizados para finalidades que: a) justifiquem sua coleta; b) não sejam vedadas pela legislação; e c) estejam especificadas nos contratos de prestação de serviços ou em termos de uso de aplicações de internet; IX - consentimento expresso sobre coleta, uso, armazenamento e tratamento de dados pessoais, que deverá ocorrer de forma destacada das demais cláusulas contratuais; X - exclusão definitiva dos dados pessoais que tiver fornecido a determinada aplicação de internet, a seu requerimento, ao término da relação entre as partes, ressalvadas as hipóteses de guarda obrigatória de registros previstas nesta Lei. (BRASIL, 2014).

<sup>7</sup> Lei 12.965/2014: Art. 8º A garantia do direito à privacidade e à liberdade de expressão nas comunicações é condição para o pleno exercício do direito de acesso à internet. (BRASIL, 2014).

<sup>8</sup> Lei 12.965/2014: Art. 10. A guarda e a disponibilização dos registros de conexão e de acesso a aplicações de internet de que trata esta Lei, bem como de dados pessoais e do conteúdo de comunicações privadas, devem atender à preservação da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das partes direta ou indiretamente envolvidas. (BRASIL, 2014).

comunicações que ocorra em território nacional deve respeitar a legislação brasileira e os direitos à privacidade, à proteção dos dados pessoais e ao sigilo das comunicações privadas e dos registros<sup>9</sup>.

Existe ainda a vedação à guarda de dados para os quais o usuário não consentiu e de dados que sejam excessivos para a finalidade para qual o usuário consentiu.<sup>10</sup> Acerca da requisição judicial de registro, determina que é possível requerer o fornecimento de registros de conexão ou de registros de acesso a aplicações de internet para formar conjunto probatório em processo judicial, cível ou penal, porém deve haver fundados indícios da ocorrência do ilícito, justificativa motivada da utilidade dos registros solicitados para fins de investigação ou instrução probatória e período ao qual se referem os registros<sup>11</sup>.

Desses dispositivos pode-se extrair a evidente preocupação em proteger os dados pessoais do uso incontrolado ou abusivo. Posteriormente, para regulamentar o Marco Civil da Internet, foi aprovado o Decreto nº 8.771/2016, a norma tem importância por definir alguns conceitos, inicialmente apresenta o conceito de dados cadastrais em seu art. 11:

§ 2º São considerados dados cadastrais:  
I - a filiação;  
II - o endereço; e  
III - a qualificação pessoal, entendida como nome, prenome, estado civil e profissão do usuário. (BRASIL, 2016)

Também apresenta o conceito de dados pessoais e de tratamento de dados pessoais:

---

<sup>9</sup> Lei 12.965/2014: Art. 11. Em qualquer operação de coleta, armazenamento, guarda e tratamento de registros, de dados pessoais ou de comunicações por provedores de conexão e de aplicações de internet em que pelo menos um desses atos ocorra em território nacional, deverão ser obrigatoriamente respeitados a legislação brasileira e os direitos à privacidade, à proteção dos dados pessoais e ao sigilo das comunicações privadas e dos registros. (BRASIL, 2014).

<sup>10</sup> Lei 12.965/2014: Art. 16. Na provisão de aplicações de internet, onerosa ou gratuita, é vedada a guarda: I - dos registros de acesso a outras aplicações de internet sem que o titular dos dados tenha consentido previamente, respeitado o disposto no art. 7º ; ou II - de dados pessoais que sejam excessivos em relação à finalidade para a qual foi dado consentimento pelo seu titular. (BRASIL, 2014).

<sup>11</sup> Lei 12.965/2014: Art. 22. A parte interessada poderá, com o propósito de formar conjunto probatório em processo judicial cível ou penal, em caráter incidental ou autônomo, requerer ao juiz que ordene ao responsável pela guarda o fornecimento de registros de conexão ou de registros de acesso a aplicações de internet. Parágrafo único. Sem prejuízo dos demais requisitos legais, o requerimento deverá conter, sob pena de inadmissibilidade: I - fundados indícios da ocorrência do ilícito; II - justificativa motivada da utilidade dos registros solicitados para fins de investigação ou instrução probatória; e III - período ao qual se referem os registros. (BRASIL, 2014).

Art. 14. Para os fins do disposto neste Decreto, considera-se:

I - dado pessoal - dado relacionado à pessoa natural identificada ou identificável, inclusive números identificativos, dados locacionais ou identificadores eletrônicos, quando estes estiverem relacionados a uma pessoa; e

II - tratamento de dados pessoais - toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração. (BRASIL, 2016)

Além disso, o Decreto determina, em sua Seção II, procedimentos de segurança que devem ser tomados pelos provedores de conexão e de aplicações para a proteção de dados pessoais e de comunicação privada, bem como regras de fiscalização e transparência de possíveis infrações.

Assim, o Marco Civil da Internet e o Decreto nº 8.771/2016 tiveram importância na legislação brasileira para o início da regulamentação das atividades desempenhadas na internet, porém, por ser uma legislação predominantemente principiológica e generalista, ainda trazia alguns conceitos vagos e pouca segurança jurídica em questões específicas, o que trouxe a necessidade de uma lei geral que regulamentasse de forma mais precisa e realmente efetivasse a proteção dos dados pessoais.

### **3.3 A Lei Geral de Proteção de Dados**

No panorama brasileiro, era cada vez mais necessária a elaboração de uma legislação específica para regulamentar a proteção de dados. A aprovação da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, ou Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), também foi o estopim de um contexto social que demonstrava que a legislação existente não era capaz de abarcar todas as relações que aconteciam na internet e que ainda existia um vazio no ordenamento jurídico brasileiro que deixava seus cidadãos desprotegidos.

Mais um escândalo sobre privacidade na *internet* veio à tona e demonstrou a imprescindibilidade de uma legislação geral sobre proteção de dados. Em março de 2018, os jornais *The New York Times* e *The Guardian* fizeram uma denúncia sobre o vazamento de dados de mais de 50 milhões de pessoas através do *Facebook*, e mostraram como esses dados foram utilizados pela empresa Cambridge Analytica para influenciar escolhas políticas dos eleitores. A empresa utilizava os dados para catalogar os perfis dos usuários e direcionar a eles publicidade, na tentativa de convencê-los a tomar determinada posição política. A Cambridge Analytica atuou na campanha do ex-presidente dos Estados Unidos, Donald Trump, nas eleições de 2016, e na campanha em favor do Brexit, que queria a saída do Reino Unido da

União Europeia (ENTENDA..., 2018).

Outro fator que pressionou o Brasil a criar uma lei sobre proteção de dados foi a tentativa de entrada do País na Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), pois, para a entrada no grupo, os países precisam se adequar aos *guidelines* para a transferência internacional de dados pessoais e para o uso adequado desses dados. A OCDE tem oito princípios básicos sobre a proteção de dados, são eles: a limitação de coleta, a qualidade do dado, a especificação da finalidade, a limitação do uso, as salvaguardas de segurança, a transparência, a participação individual e a *accountability* (OECD, 2013).

Ademais, o Brasil havia aprovado a Lei nº 12.414, de 9 de junho de 2011, conhecida como a Lei do Cadastro Positivo, em que a norma regulamentava a criação de bases de dados na qual poderiam ser alocados dados de inadimplência, os históricos de pagamento e de crédito.<sup>12</sup> Por óbvio, muitas empresas tinham interesse nessas informações, mas a Lei também determinava que era necessário o consentimento expresso do titular dos dados para que pudessem ser incluídos na base de dados<sup>13</sup>, contudo a adesão pelo consentimento sempre foi muito baixa. Assim, houve discussão para que o consentimento expresso não fosse mais necessário, havendo uma adesão automática ao Cadastro Positivo, porém, antes de colocar os dados de milhões de pessoas em um cadastro é preciso ter direitos e garantias assegurados em um regulamento geral de proteção de dados. De fato, após a aprovação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais houve modificação na Lei nº 12.414/2011, pela Lei Complementar nº 166, de 8 de abril de 2019<sup>14</sup>.

Além disso, a Europa havia aprovado em 2016 uma legislação modelo sobre proteção de dados, o Regulamento Geral de Proteção de Dados da União Europeia (RGPD) ou GPDR (*General Data Protection Regulation*), que entrou em vigor em 25 de julho de 2018, substituindo a Diretiva de Proteção de Dados de 1995 (*Data Protection Directive*). Assim como aconteceu no Brasil, a Europa precisava de uma regulamentação que acompanhasse as inovações tecnológicas do mundo digital, que desde 1995 haviam se modificado

---

<sup>12</sup> Lei 12.414/2011: Art. 1º Esta Lei disciplina a formação e consulta a bancos de dados com informações de adimplimento, de pessoas naturais ou de pessoas jurídicas, para formação de histórico de crédito, sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Proteção e Defesa do Consumidor. (BRASIL, 2011).

<sup>13</sup> Lei 12.414/2011: Art. 4º A abertura de cadastro requer autorização prévia do potencial cadastrado mediante consentimento informado por meio de assinatura em instrumento específico ou em cláusula apartada. (BRASIL, 2011).

<sup>14</sup> Lei Complementar 166/2019: Art. 4º O gestor está autorizado, nas condições estabelecidas nesta Lei, a: I - abrir cadastro em banco de dados com informações de adimplimento de pessoas naturais e jurídicas; II - fazer anotações no cadastro de que trata o inciso I do caput deste artigo; III - compartilhar as informações cadastrais e de adimplimento armazenadas com outros bancos de dados; e IV - disponibilizar a consulentes: a) a nota ou pontuação de crédito elaborada com base nas informações de adimplimento armazenadas; e b) o histórico de crédito, mediante prévia autorização específica do cadastrado. (BRASIL, 2019).

substancialmente (CARVALHO, 2019).

Essa legislação incentivou que o Brasil também trabalhasse em um instrumento jurídico próprio para a proteção de dados e é nessa perspectiva que a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais é aprovada, para determinar como esses dados podem ser coletados e tratados em território brasileiro. É o primeiro instrumento jurídico brasileiro que se dedica exclusivamente à regulamentação dos dados pessoais, acompanhando a tendência mundial de ter um regramento próprio sobre proteção de dados e privacidade, não dependendo mais de regulamentos esparsos (CARVALHO, 2019).

À exemplo do Marco Civil da Internet, a LGPD também contou com consultas públicas, a primeira em 2011, também pela plataforma Cultura Digital, e a segunda em 2015, pelo portal Pensando Direito (SOUZA; LEMOS, 2016).

A norma é uma tentativa de equilibrar o incentivo ao desenvolvimento econômico e tecnológico, trazendo mais segurança jurídica para empresas, entidades e órgãos públicos, com a proteção de direitos e liberdades fundamentais do cidadão. De início, a Lei traz em seu art. 2º uma série de fundamentos que disciplinam a proteção de dados pessoais:

- I - o respeito à privacidade;
- II - a autodeterminação informativa;
- III - a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião;
- IV - a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem;
- V - o desenvolvimento econômico e tecnológico e a inovação;
- VI - a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor; e
- VII - os direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais. (BRASIL, 2018)

Determina-se assim, a aplicabilidade territorial da lei, indicando que ela deve ser aplicada a qualquer operação de tratamento que seja realizada em território brasileiro; que a atividade tenha por objetivo a oferta ou o fornecimento de bens ou serviços ou o tratamento de dados de indivíduos localizados no território nacional; ou que os dados pessoais tenham sido coletados em território nacional<sup>15</sup>. Em seguida traz as situações em que a Lei não se aplica, que seriam aqueles realizados por pessoa natural para fins particulares e não econômicos ou aqueles para fins jornalísticos, artísticos ou acadêmicos, além dos que dizem respeito à segurança pública e do Estado, dentre outros<sup>16</sup>.

---

<sup>15</sup> Lei nº 13.709/2018: Art. 3º Esta Lei aplica-se a qualquer operação de tratamento realizada por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, independentemente do meio, do país de sua sede ou do país onde estejam localizados os dados, desde que: I - a operação de tratamento seja realizada no território nacional; II - a atividade de tratamento tenha por objetivo a oferta ou o fornecimento de bens ou serviços ou o tratamento de dados de indivíduos localizados no território nacional; ou III - os dados pessoais objeto do tratamento tenham sido coletados no território nacional. (BRASIL, 2018).

<sup>16</sup> Lei nº 13.709/2018: Art. 4º Esta Lei não se aplica ao tratamento de dados pessoais: I - realizado por pessoa

Ademais, apresenta importante inovação jurídica por indicar os conceitos de dado pessoal, de dado pessoal sensível e de dado anonimizado. Essa diferenciação é necessária porque são dados que podem expor e atingir os usuários de maneiras diferentes, precisando assim, de distintas regulamentações. O art. 5º traz os conceitos:

- I - dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;
- II - dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;
- III - dado anonimizado: dado relativo a titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento; (BRASIL, 2018)

No inciso XII do mesmo artigo é determinado o conceito de consentimento como “manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada” (BRASIL, 2018). Esse conceito aparece de forma recorrente na Lei, o que demonstra sua importância, na medida em que, para o tratamento dos dados, via de regra, é necessário o consentimento do titular.<sup>17</sup>

Quando se trata de dado pessoal e de dado pessoal sensível, para que seja feito o seu tratamento, é exigido o consentimento do titular, além disso, devem estar claras as finalidades específicas. Para os dados pessoais tornados públicos pelo usuário, não é necessário o consentimento expresso para o tratamento, mas deve considerar a finalidade, a boa-fé e o interesse público que justificaram a sua disponibilização<sup>18</sup>. O usuário deve ser informado, para dar novamente o seu consentimento ou para revogá-lo, sempre que houver alterações na finalidade específica do tratamento, na forma e duração do tratamento, na

natural para fins exclusivamente particulares e não econômicos; II - realizado para fins exclusivamente: a) jornalístico e artísticos; ou b) acadêmicos, aplicando-se a esta hipótese os arts. 7º e 11 desta Lei; III - realizado para fins exclusivos de: a) segurança pública; b) defesa nacional; c) segurança do Estado; ou d) atividades de investigação e repressão de infrações penais; ou IV - provenientes de fora do território nacional e que não sejam objeto de comunicação, uso compartilhado de dados com agentes de tratamento brasileiros ou objeto de transferência internacional de dados com outro país que não o de proveniência, desde que o país de proveniência proporcione grau de proteção de dados pessoais adequado ao previsto nesta Lei. (BRASIL, 2018).

<sup>17</sup> Lei nº 13.709/2018: Art. 7º O tratamento de dados pessoais somente poderá ser realizado nas seguintes hipóteses: I - mediante o fornecimento de consentimento pelo titular;

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;

Art. 14. O tratamento de dados pessoais de crianças e de adolescentes deverá ser realizado em seu melhor interesse, nos termos deste artigo e da legislação pertinente. § 1º O tratamento de dados pessoais de crianças deverá ser realizado com o consentimento específico e em destaque dado por pelo menos um dos pais ou pelo responsável legal. (BRASIL, 2018).

<sup>18</sup> Lei nº 13.709/2018: Art. 7º § 3º O tratamento de dados pessoais cujo acesso é público deve considerar a finalidade, a boa-fé e o interesse público que justificaram sua disponibilização. § 4º É dispensada a exigência do consentimento previsto no caput deste artigo para os dados tornados manifestamente públicos pelo titular, resguardados os direitos do titular e os princípios previstos nesta Lei. (BRASIL, 2018).

identificação do controlador e nas informações acerca do uso compartilhado de dados pelo controlador e a finalidade<sup>19</sup>. Ressalta-se, também, que o consentimento pode ser revogado a qualquer momento pelo titular<sup>20</sup>.

A questão do consentimento se destaca, por se tratar de uma obrigatoriedade fundamental, que garante ao titular a ciência do uso de seus dados e a escolha de fornecê-los ou não. Porém, em um contexto em que o uso de algumas ferramentas é quase obrigatório para o estilo de vida atual, pode-se questionar os limites do consentimento. Quando a escolha do usuário se dá entre ceder seus dados ou não poder utilizar determinado serviço, questiona-se se o consentimento não estaria sendo usado apenas como uma formalidade e não como um poder real do indivíduo sobre seus dados. Essa questão será abordada de forma mais completa no capítulo seguinte.

A Lei, em seu art. 6º, determina e explica também os princípios que devem orientar as atividades de tratamento de dados, são eles:

- 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;
- VI - transparência: garantia, aos titulares, de informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial;
- VII - segurança: utilização de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão;
- VIII - prevenção: adoção de medidas para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais;
- IX - não discriminação: impossibilidade de realização do tratamento para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos;
- X - responsabilização e prestação de contas: demonstração, pelo agente, da adoção de medidas eficazes e capazes de comprovar a observância e o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais e, inclusive, da eficácia dessas medidas. (BRASIL, 2018)

<sup>19</sup> Lei nº 13.709/2018: Art. 8º § 6º Em caso de alteração de informação referida nos incisos I, II, III ou V do art. 9º desta Lei, o controlador deverá informar ao titular, com destaque de forma específica do teor das alterações, podendo o titular, nos casos em que o seu consentimento é exigido, revogá-lo caso discorde da alteração.

<sup>20</sup> Lei nº 13.709/2018: Art 8º § 5º O consentimento pode ser revogado a qualquer momento mediante manifestação expressa do titular, por procedimento gratuito e facilitado, ratificados os tratamentos realizados sob amparo do consentimento anteriormente manifestado enquanto não houver requerimento de eliminação, nos termos do inciso VI do caput do art. 18 desta Lei. (BRASIL, 2018).

Quanto ao término do tratamento dos dados, deverá acontecer quando for verificado que a finalidade foi alcançada e que os dados não sejam mais úteis para isso, quando findar o período de tratamento, quando houver comunicação do titular do seu direito de revogação do consentimento e quando houver determinação judicial por violação da Lei<sup>21</sup>.

Após o término do tratamento, os dados devem ser eliminados exceto para cumprir obrigação legal ou regulatória pelo controlador; para ser utilizado em estudo por órgão de pesquisa, tentando sempre manter a anonimização dos dados; para transferência a terceiros, desde que sejam respeitadas as regras de tratamento previstos na Lei; para uso exclusivo do controlador, sendo vedado o acesso a terceiros e desde que anonimizados os dados<sup>22</sup>.

Nesse sentido, a criação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) tem importância no contexto social, pois quando a Lei foi sancionada pelo então Presidente Michel Temer, o art. 55, que criava a ANPD, foi vetado, sob a justificativa de vício formal no processo legislativo, uma vez que sua criação seria de competência do Executivo. Desse modo, ficou comprometida a eficácia de vários dispositivos da Lei, tendo em vista que estavam condicionados a uma autoridade que não existia. (CARVALHO, 2019)

A Medida Provisória nº 869, de 27 de dezembro de 2018, posteriormente convertida na Lei nº 13.853, de 8 de julho de 2019, veio para sanar essa lacuna e criar a ANPD e o Conselho Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade. Porém, houve mudança na instituição da autoridade, pois o Projeto de Lei nº 53/2018, que deu origem à LGPD, previa que a ANPD possuía regime autárquico e estaria vinculada ao Ministério da Justiça, mas a MP instituiu a ANPD como pertencente à administração pública direta, integrante da Presidência da República, o que colocou em cheque sua autonomia para proteger os direitos previstos na Lei. (CARVALHO, 2019)

Assim, entende-se que a LGPD tem uma importância na proteção de dados dos cidadãos brasileiros e foi um avanço legislativo, sendo uma resposta a pressões nacionais e

---

<sup>21</sup> Lei nº 13.709/2018: Art. 15. O término do tratamento de dados pessoais ocorrerá nas seguintes hipóteses: I - verificação de que a finalidade foi alcançada ou de que os dados deixaram de ser necessários ou pertinentes ao alcance da finalidade específica almejada; II - fim do período de tratamento; III - comunicação do titular, inclusive no exercício de seu direito de revogação do consentimento conforme disposto no § 5º do art. 8º desta Lei, resguardado o interesse público; ou IV - determinação da autoridade nacional, quando houver violação ao disposto nesta Lei. (BRASIL, 2018).

<sup>22</sup> Lei nº 13.709/2018: 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).

internacionais que mostraram a necessidade de uma legislação específica sobre proteção de dados. Porém, apesar das inovações e dos mecanismos de proteção previstos, é apenas com a análise do caso concreto que se pode analisar a efetividade da Lei em garantir a tutela do usuário sobre os seus dados.

## 4 ESTUDO DO CASO DA PLATAFORMA DE CHAMADA DE VÍDEO ZOOM

No presente capítulo serão analisados três principais documentos que regulam o uso da plataforma de chamada de vídeo estudada: os Termos de Serviço Zoom (ANEXO B, 2021), a Declaração de Privacidade Zoom (ANEXO C, 2021) e a Política de *Cookies* (ANEXO D, 2021). O objetivo dessa análise é examinar a compatibilidade dos documentos com a atual legislação brasileira, bem como entender se a legislação possui elementos suficientes para a efetiva proteção da privacidade dos usuários.

A análise dos documentos se manteve focada no tema da proteção dos dados pessoais dos usuários. Assim, questões como qualidade do serviço ou direitos autorais não foram objeto de estudo.

### 4.1 Os Termos de Serviço Zoom

A *Zoom Video Communications* é uma empresa fundada em 2011, em San José, Califórnia. A plataforma oferece serviços de videoconferências, voz, webinars e chat em desktops, telefones, dispositivos móveis e sistemas de salas de conferência (SOBRE...,2021).

Durante a Pandemia Covid-19, que gerou a necessidade de trabalho e estudo remoto, a empresa teve um aumento significativo de usuários e de faturamento. Em dezembro de 2019, a plataforma contava com aproximadamente 10 milhões de usuários diários, em abril de 2020, passou para 300 milhões, o que significa um aumento de 2.900%. A receita obtida no primeiro trimestre de 2020 foi de US\$ 328,2 milhões, um aumento de 169% em relação ao mesmo período de 2019 (BETO, 2020).

A Zoom oferece vários serviços e planos para os usuários, no que diz respeito às reuniões *online*, o *Zoom Meetings* ou Zoom Reuniões, oferece três planos. O Básico, que pode ser utilizado gratuitamente, oferece reuniões individuais ilimitadas, de no máximo 40 minutos e com até 100 participantes; o plano Profissional oferece reuniões de grupo ilimitadas, também com até 100 participantes, mas oferece também transmissão de mídia social e 1 *gigabyte* de gravação na nuvem, custa US\$ 149,90 por ano; o plano Corporativo inclui todas as funcionalidades do plano Profissional, mas pode hospedar reuniões com até 300 participantes e oferece alguns serviços adicionais, como conexão única (*Single Sign-On*) e transcrições de gravação na nuvem, o plano custa US\$ 199,90 (ESCOLHA..., 2021).

Após essa breve explicação de como funciona a plataforma, pode-se passar à análise dos documentos. O primeiro é o documento de Termos de Serviço Zoom, que está em

vigor desde 20 de agosto de 2020. Inicialmente, informa que a utilização de qualquer de seus serviços está condicionada ao cumprimento e à aceitação desses Termos. Quando trata do consentimento para o aceite ou não, porém, determina que esse consentimento se dá ao clicar/marcar o botão caixa de seleção “concordo”, mas também indica que ao acessar o site ou utilizar os serviços da Zoom o usuário já está concordando em cumprir esses termos e condições. É questionável o valor do consentimento contido nessa definição, pois apenas na hipótese em que o usuário marca a opção “concordo” esse consentimento é expresso, nas outras hipóteses, quando se trata apenas do acesso ou da utilização do serviço, o consentimento é tácito, o que não se compatibiliza com a definição de consentimento trazida pela LGPD.

No tópico dois indica os serviços oferecidos pela Zoom, que devem estar descritos no Formulário de Pedido. Indica também que pode oferecer, de tempos em tempos, serviços classificados como em versão Beta e que esses serviços são fornecidos no estado em que se encontram, ficando por “conta e risco” do usuário a possível apresentação de bugs, erros ou outros defeitos. Quando se trata de defeitos na funcionalidade do serviço, realmente o usuário não pode cobrar por um serviço que não contratou, mas, se esses defeitos afetarem a privacidade dos dados, a empresa deve ser responsabilizada, pois independentemente de qualquer remuneração, a empresa é responsável pelos dados dos usuários.

O documento, em seu tópico três, traz as responsabilidades do usuário. Na letra “a” determina que o usuário é inteiramente responsável por manter a segurança do seu nome de usuário e senha e que concorda em não os divulgar a terceiros. Na letra “d” traz as proibições aos usuários, dentre as quais determina que não se pode utilizar qualquer ferramenta que “prejudique ou extraia informações ou dados de outros hardwares, softwares ou redes da Zoom ou outros usuários dos Serviços”. Esse é um tópico que alerta o usuário acerca da necessidade de manter seus dados em sigilo e é uma forma de desencorajar que alguns indivíduos tentem acessar e utilizar de forma indevida os dados de outros usuários. O tópico também resguarda a empresa da responsabilidade de vazamento de dados ao qual não der causa, o que não a isenta de possuir um sistema de segurança que evite tais vazamentos.

Em geral, esse primeiro documento busca tratar das obrigações dos usuários e da empresa. Apenas no tópico 19 há menção à privacidade, este determina que a utilização dos serviços da Zoom estará sujeita, além dos Termos de Serviço, também à Declaração de Privacidade da Zoom, analisada a seguir.

## 4.2 A Declaração de Privacidade Zoom

A Declaração de Privacidade da Zoom, em vigor desde agosto de 2020, apresenta uma tabela na qual detalha quais dados são processados, como a empresa tem acesso a esses dados e que uso ela faz deles. Inicialmente destaca que a tabela:

[...] não contempla o conteúdo do cliente, incluindo quaisquer dados pessoais sobre o cliente que possam estar contidos nesse conteúdo—tais como gravações de reuniões ou chamadas ou transcrições—porque o cliente (o titular da conta Zoom), e não a Zoom, controla como esse conteúdo é processado.

Isso significa que a empresa não processa dados provenientes dos conteúdos das sessões, a Zoom não usa aquilo que chama de “Conteúdo do Cliente” para qualquer fim além do fornecimento dos serviços.

Passando à análise da tabela, os primeiros dados apresentados são aqueles do usuário da conta, conseguidos por meio do próprio “registrante” para uma conta Zoom gratuita. Os dados coletados são: data de nascimento, nome, sobrenome, telefone (opcional), e-mail, preferência de idioma, ID de usuário e senha, imagem do perfil para avatar (opcional), departamento (opcional), agenda de reuniões. Esses dados são utilizados para: inscrever o usuário no serviço; exibir o avatar de usuário para os participantes da reunião; fornecer suporte; enviar comunicações de marketing; fornecer anúncios relacionados a atualizações de software, atualizações e aprimoramentos do sistema; organizar concursos, sorteios ou outras atividades promocionais; e fornecer informações de eventos e ofertas da Zoom ou dos copatrocinadores de eventos Zoom.

Quando se trata de uma conta paga, além dos dados indicados acima, são também processados: nome para cobrança, telefone para cobrança, endereço para cobrança, método de pagamento, nome da empresa (se aplicável), número de funcionários (se aplicável). À exceção das duas últimas utilidades, esses dados são usados da mesma forma que os dados de usuário de conta gratuita.

Também são processados os dados operacionais, que são conseguidos automaticamente pelo uso do serviço. Consistem em informações técnicas acerca do funcionamento do serviço, de acordo com a tabela são: dados de configuração, metadados de reunião, dados de uso de funcionalidades, dados de desempenho e logs de serviço. Esses dados são utilizados basicamente para avaliar e melhorar o desempenho do serviço oferecido. Os dados de suporte e *feedback* são fornecidos pelo usuário e são utilizados para melhorar o desempenho e para atender a pedidos de suporte.

Os dados de local aproximado são coletados automaticamente pelo uso dos serviços e são utilizados para que a plataforma possa obedecer às leis de privacidade do local e para conectar o usuário ao *data center* mais próximo, bem como para monitorar o desempenho do serviço e sugerir opções, como preferências de idioma.

Ademais, destacam-se, ainda, os identificadores persistentes em páginas de marketing, que são dados coletados por *cookies*<sup>23</sup> e *pixels* de ferramentas. São informações apanhadas pelas páginas de marketing e serviços *online*, mas que dependem das configurações de preferências de cookies de cada usuário, a Política de *Cookies* será analisada posteriormente. Esses identificadores coletam dados como: endereços de protocolo da Internet (IP); tipo de navegador; provedor de serviços de Internet (ISP); URL de referência; páginas de saída, os arquivos visualizados nos sites de marketing da plataforma (por exemplo, páginas HTML, gráficos, etc.); sistema operacional; carimbo de data/hora; local aproximado (por exemplo, cidade ou município mais próximo). Os dados são utilizados para personalizar a experiência do usuário, para lembrar as configurações e identificar as preferências de idioma, mas também são usados para marketing, avaliando o desempenho das campanhas da plataforma e facilitando o oferecimento de publicidade que o usuário vir quando estiver em outros serviços online.

Os dados de marketing são basicamente dados que a Zoom coleta de outras plataformas, servem para que sejam agrupadas mais informações sobre o indivíduo. Eles são coletados de terceiros e fontes públicas, consistem em serviços de enriquecimento de dados (apenas em relação às páginas de marketing) e listas de e-mail marketing (onde permitido pela lei aplicável). Os dados são utilizados para atividade e comunicações de marketing e para o fornecimento de informações personalizadas sobre os serviços.

Em todos os dados coletados pela plataforma é utilizado como base legal e justificativa para essa coleta, o termo “interesses legítimos”. A LGPD reconhece o legítimo interesse dos controladores para o tratamento de dados pessoais, mas coloca como condição que esses dados sejam utilizados para finalidades legítimas, consideradas a partir de situações concretas. Porém, a Lei traz uma definição um tanto genérica de finalidade legítima quando indica que ela pode se justificar quando servir ao “apoio e promoção de atividades do controlador”.<sup>24</sup> Na situação concreta, vê-se que o termo é usado como uma espécie de “passe

---

<sup>23</sup> “Mecanismo através do qual o lado do servidor de conexões de acesso à Internet pode tanto armazenar como recuperar informações do lado do cliente da conexão. A adição desse simples e persistente status do lado cliente/servidor amplia, significativamente, as capacidades de aplicações entre cliente e servidor, baseadas na web.” (SILVA NETO, 2001 *apud* CARVALHO, 2019).

<sup>24</sup> Lei nº 13.709/2018: Art. 10. O legítimo interesse do controlador somente poderá fundamentar tratamento de

livre” para que a plataforma possa ter acesso a qualquer dado que tenha interesse.

Após a tabela, a Declaração indica que utiliza serviços de publicidade que são adaptados conforme o interesse do usuário, com base nas informações coletadas pelos *cookies* e outras tecnologias semelhantes. Entretanto, confirma que o usuário pode desativar o uso de determinados *cookies*.

Acerca do compartilhamento de dados pessoais, indica que compartilham esses dados com empresas, organizações ou indivíduos fora da Zoom apenas nas seguintes hipóteses: quando têm o consentimento do usuário; com parceiros da Zoom; para transações corporativas; para fins comerciais; e por razões legais.

A primeira hipótese é autoexplicativa, quando a plataforma tiver o consentimento do usuário, ela pode compartilhar os dados pessoais com empresas, organizações e indivíduos fora da Zoom.

Na segunda hipótese, a Zoom compartilha os dados pessoais com parceiros, isso acontece quando a própria plataforma recebeu os dados do usuário por meio desse parceiro e depois o usuário se tornou cliente da Zoom. Assim, para fins de contrato de parceria, a Zoom pode compartilhar com esse parceiro dados pessoais selecionados “por exemplo, para recompensar um parceiro de indicação de um evento copatrocinado”.

Na terceira hipótese, em qualquer negociação que envolva negócios ou ativos da Zoom, a plataforma pode compartilhar os dados pessoais com o adquirente ou possível adquirente, seus representantes e outros participantes.

A quarta hipótese acontece quando a Zoom compartilha dados pessoais com fornecedores ou provedores de serviços, nesse caso, a Zoom proíbe que os fornecedores usem os dados para qualquer fim que não seja fornecer os serviços.

A quinta hipótese acontece quando a Zoom compartilha os dados pessoais para fins de cumprimento da lei ou para responder a processos legais; para fazer cumprir os Termos de Serviço; para detectar, impedir ou resolver problemas técnicos, de fraude ou segurança; para proteger contra danos aos direitos, propriedade ou segurança da Zoom, dos usuários ou o público.

A Declaração trata também dos direitos e opções do titular dos dados, determinando que o usuário tem o direito de corrigir e atualizar suas informações, no entanto não traz diretivas sobre a possibilidade de o usuário solicitar a eliminação dos dados pessoais,

alternativa que é garantida pela LGPD<sup>25</sup>. Acerca das comunicações de marketing que podem ser enviadas por e-mail, o usuário pode escolher deixar de recebê-las.

Há na Declaração um tópico específico para os direitos de privacidade europeus, nele são determinadas diversas garantias aos usuários que residem no Espaço Econômico Europeu, dentre elas está o direito de dar ou retirar o consentimento para processar determinados dados pessoais, o direito de acesso e portabilidade desses dados, o direito de apagamento dos dados, o direito de se opor ao processamento, o direito de retificação de qualquer informação sobre o usuário, o direito de restringir o processamento de dados e o direito de apresentar uma reclamação à sua autoridade local de proteção de dados. É informado que qualquer dessas solicitações pode ser enviada para o e-mail da Zoom. Tais garantias estão incluídas na Declaração pela adaptação da política da empresa com a legislação europeia acerca da proteção de dados, a GPDR. Mesmo o Brasil também possuindo uma legislação bastante abrangente sobre proteção de dados, bastante influenciada pela GPDR, os direitos explicitados na Declaração da Zoom não se estendem aos usuários brasileiros.

Acerca da transferência internacional de dados, determina que os dados pessoais dos usuários podem ser armazenados em qualquer país ao redor do mundo, inclusive países com uma legislação menos protetora que a do país de origem do usuário. Esse tipo de transferência é vedado expressamente pela LGPD, que determina que os dados podem ser transferidos apenas para países que possuam grau de proteção equivalente ao que é garantido por ela<sup>26</sup>. Nesse tópico, novamente apenas aos residentes do Espaço Econômico Europeu é garantido o processamento de dados em um território que a Comissão Europeia tenha determinado que fornece um nível adequado de proteção para informações pessoais.

Sobre a retenção dos dados, a Declaração indica que os retêm enquanto mantém um relacionamento contínuo com o usuário, quer dizer, enquanto o usuário utilizar os serviços ou enquanto tiver uma conta na plataforma. A Zoom também retém os dados se tiver obrigação legal ou se a retenção for aconselhável para a segurança jurídica da empresa.

Por fim, a plataforma afirma seu compromisso com a segurança dos dados pessoais e indica a utilização de todas as medidas apropriadas contra o qualquer uso indevido desses dados.

---

<sup>25</sup> Lei nº 13.709/2018: Art. 18. O titular dos dados pessoais tem direito a obter do controlador, em relação aos dados do titular por ele tratados, a qualquer momento e mediante requisição: VI - eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas no art. 16 desta Lei; (BRASIL, 2018).

<sup>26</sup> Lei nº 13.709/2018: Art. 33. A transferência internacional de dados pessoais somente é permitida nos seguintes casos: I - para países ou organismos internacionais que proporcionem grau de proteção de dados pessoais adequado ao previsto nesta Lei; (BRASIL, 2018).

Como foi explicitado acima, muitos dos dados pessoais coletados, principalmente aqueles relacionados ao marketing da plataforma, são coletados por meio de *cookies*, portanto, faz-se necessária a análise da Política de *Cookies* da Zoom.

### 4.3 A Política de Cookies

Conforme a definição apresentada no documento, *cookies* significam:

[...] pequenos arquivos de texto colocados em computador por websites e serviços que você visita ou acessa. Eles são amplamente usados para fazer com que sites e serviços funcionem com maior eficiência e para fornecer informações sobre a experiência de nossos usuários durante o uso ou interação com nossos sites, Produtos, serviços e anúncios. Alguns cookies permanecem apenas durante a sua sessão na web e expiram quando você sai do navegador; outros cookies podem durar mais do que a sua sessão na web, inclusive depois de você sair do seu navegador, por exemplo, lembrando de você ao retornar para o nosso website.

Os *cookies* podem ter diversas funcionalidades, na plataforma Zoom eles são divididos entre obrigatórios, funcionais e de publicidade, podendo os dois últimos ser desativados pelo usuário.

Os *cookies* obrigatórios podem ser básicos, utilizados para oferecer um login seguro, habilitar a funcionalidade do site e lembrar o progresso do usuário em um pedido. Podem ser também de desempenho, que proporcionam um equilíbrio de carga para a garantia da operacionalidade dos serviços. Esses *cookies* são essenciais ao funcionamento da plataforma e não podem ser desativados.

Os *cookies* funcionais podem ser de preferências e configurações, usados para que a plataforma registre as escolhas dos usuários e possa oferecer o serviço conforme foi configurado anteriormente. Também podem ser de *login* e autenticação, estes servem para que o usuário possa iniciar uma sessão ou passar de uma página para outra sem fazer *login* novamente. Também podem ser de análise, nesse caso são coletados dados de uso e desempenho, essas informações são utilizadas para a produção de relatórios e para ajudar a melhorar os sites e produtos da plataforma.

Os *cookies* de publicidade também são divididos em dois, os de publicidade baseada em interesse e os de mídias sociais. Os primeiros coletam dados da atividade do usuário para que a plataforma possa oferecer uma publicidade mais relevante para cada um. Já os *cookies* de mídia social são possíveis porque a Zoom possui trechos de código fornecidos por empresas de mídia social, eles servem para identificar se o usuário já iniciou sessão em determinada conta de mídia social e permite que o usuário compartilhe seu conteúdo da Zoom

com outros usuários de mídias sociais, por exemplo.

O documento finaliza informando ao usuário como acontece o controle de *cookies*, indicando que os *cookies* de publicidade e os *cookies* funcionais podem ser desativados a qualquer momento. Esclarece também que a maioria dos navegadores aceita os *cookies* automaticamente, mas oferecem controles que permitem bloqueá-los ou excluí-los.

#### **4.4 A compatibilidade das políticas da plataforma com a legislação brasileira e os limites do consentimento**

Após a análise dos três principais documentos acerca da privacidade do usuário da Zoom, pode-se perceber que há uma movimentação da plataforma no sentido de se adequar formalmente à legislação sobre a proteção de dados de cada território. Pode-se observar, porém, que a plataforma não oferece documentos personalizados para cada país em que exerce sua atividade, assim, essa possui dificuldades em atingir essa adequação. Todos os documentos analisados nesse trabalho são uma versão traduzida dos documentos em língua inglesa. Por esse motivo, demonstra-se que nem sempre os documentos estão adequados à legislação específica de cada país. Quando se trata do território europeu, a plataforma está bem adaptada à legislação da GPDR, porém sequer faz menção à LGPD, quando se evidencia que há muitas semelhanças entre os dois instrumentos jurídicos.

As principais problemáticas encontradas foram aquelas relacionadas ao consentimento, bem como à coleta e ao armazenamento de dados. Em relação a estes, foi explorado o ponto do “legítimo interesse”, que é usado como justificativa para a coleta e processamento de todos os dados citados na Declaração de Privacidade. Demonstra-se, assim, que o termo é usado como uma “justificativa-curinga”, que a plataforma utiliza amplamente para ter acesso aos dados que tem interesse.

Outro ponto identificado foi o possível armazenamento de dados em países que não possuem o mesmo padrão de proteção de dados que o Brasil. Essa possibilidade deixa o usuário brasileiro ou residente no Brasil vulnerável a usos indevidos dos seus dados e desrespeita toda a estrutura da LGPD, que impõe padrões rigorosos de proteção e impede a transferência de dados para territórios que não têm padrões mínimos de proteção de dados.

No ponto do consentimento, como foi abordado, a LGPD exige a manifestação da vontade para que possa ser considerado válido o consentimento do usuário. Todavia, no caso da Zoom, o simples acesso ao *site* da plataforma é considerado um consentimento dado aos Termos de Serviço e consequentemente à Declaração de Privacidade, prática que pode ser

considerada inadequada pela legislação.

Outra questão que se destaca é que toda a política da plataforma se apoia no paradigma do consentimento. Tal forma de operacionalidade passa a percepção de que qualquer uso dos dados pessoais é válido desde que consentido pelo usuário. No entendimento de Bruno Bioni (2019) trata-se de uma “hipertrofia do consentimento”, uma dinâmica na qual a responsabilidade sobre a autorização para o tratamento dos dados é colocada, em sua maior parte, sobre o usuário, sem considerar as possíveis distorções ou disparidades que podem existir na relação entre o usuário e o prestador do serviço, o que demonstra a insuficiência dessa ação para a efetiva proteção da privacidade.

Não se pretende aqui demonstrar inutilidade no papel do consentimento, mas busca-se questionar o seu protagonismo no sistema de proteção de dados pessoais (MENDES; FONSECA, 2020). O valor desse consentimento pode ser questionado por diversas razões. De início, pode-se afirmar que os Termos de Serviço da plataforma funcionam como um contrato de adesão, o que significa que não há possibilidade de negociação entre o usuário e a plataforma. Conforme Flávio Tartuce (2017), “o contrato de adesão é aquele em que as cláusulas contratuais são predispostas por uma das partes, de forma plena ou restrita, restando à outra a opção de aceitá-las ou não.” Isto é, apenas o aceite dos Termos de Uso garante o acesso ao serviço.

Essa dinâmica expõe uma assimetria entre as partes do contrato, o usuário não possui nenhum poder de barganha, tendo em vista que o fornecedor que vai determinar o fluxo informacional dos usuários, ficando estes desprovidos de praticamente qualquer controle (BIONI, 2019).

As plataformas de serviços online funcionam em uma lógica de “*take it or leave it*”. Consentir e utilizar o serviço ou não consentir e não o utilizar, apesar das pequenas modulações possíveis, essas são as duas opções básicas oferecidas ao usuário, o que o coloca em uma situação de vulnerabilidade na relação contratual (MENDES; FONSECA, 2020).

Essa dinâmica pode ser questionada tendo em vista que muitos usuários fazem uso dos serviços não necessariamente por opção, mas por necessidades decorrentes do trabalho e do estudo remoto, principalmente em um contexto de pandemia, o que demonstra essa condição de vulnerabilidade do usuário frente ao prestador do serviço.

Nessa situação, é possível afirmar que o indivíduo carece de autonomia decisória para a proteção dos seus dados pessoais. O consentimento se torna uma ficção, uma vez que não há espaço para uma decisão livre e autônoma do usuário, longe disso, essa decisão se origina de uma imposição, na qual o indivíduo ou aceita os termos das plataformas ou não

tem acesso ao serviço, serviço esse que é essencial para sua sociabilidade ou acesso à informação (MENDES; FONSECA, 2020).

Dessa forma, não é possível atribuir valor absoluto a um consentimento que se deu em uma relação intrinsecamente desigual, na qual o usuário é, por suas necessidades relacionais, quase obrigado a aceitar os termos impostos. Sobre o tema, resume Bruno Bioni (2019):

Dada essa dinâmica contratual, os usuários não têm poder de barganha para colocar em curso as suas preferências de privacidade. Isso, somado à proeminência de uma série de plataformas que condicionam a própria participação social do cidadão, acaba por tornar falaciosa a prometida esfera de controle dos dados pessoais. É nesse contexto que a lógica do “tudo” ou “nada” das políticas de privacidade acaba por mistificar a autodeterminação informacional. As políticas de privacidade, ora escoradas nessa dinâmica dos contratos de adesão, têm sido uma ferramenta inapropriada para garantir ao consumidor o controle dos seus dados pessoais.

Ademais, é preciso considerar aqui as limitações cognitivas dos usuários para consentir. Não se trata de infantilizar o titular dos dados, como se o indivíduo fosse incapaz de decidir por si mesmo, mas é necessário compreender que o foco excessivo na obtenção do consentimento aponta para uma questão mais complexa, a capacidade de o usuário entender e avaliar os riscos e prejuízos que essa sua ação poderá vir a lhe causar (MENDES; FONSECA, 2020).

Existem barreiras psicológicas que podem influenciar a capacidade do indivíduo de controlar suas informações pessoais. No processo de escolha do usuário, uma dessas barreiras é explicada pela “teoria da decisão da utilidade subjetiva”, de acordo com ela os benefícios imediatos tendem a ser considerados primeiro, o ser humano tende a focar neles, isto é, o acesso aos serviços online e as vantagens que o usuário pode obter deles tendem a se sobrepor às possíveis desvantagens, que seria a perda do controle sobre as informações pessoais (BIONI, 2019).

Nos documentos analisados é constantemente afirmado que o usuário pode desativar algumas das funções, mas, inicialmente todas estão habilitadas. Assim, não parece equivocado afirmar que a maioria dos usuários utiliza a plataforma com as configurações originais, sem fazer nenhuma alteração para tentar preservar seus dados.

Outra barreira psicológica é explicada pela “teoria prospectiva”, conforme essa teoria, uma vez que o usuário dá o seu consentimento, é pouco provável que volte atrás. Isso acontece porque o processo de decisão tende a considerar que as perdas são maiores que os ganhos. Assim, quando o usuário teve acesso a um produto, é provável que ele considere mais prejudicial a perda desse acesso do que o possível ganho de reaver o controle dos seus dados

peçoais (BIONI, 2019).

Além disso, estudos indicam que muitos usuários sequer leem os documentos sobre privacidade oferecidos pela plataforma. Na pesquisa feita por George R. Milne e Mary J. Culnan (2004) foi obtido o dado de que 17,3% dos usuários nunca leem os avisos de privacidade e de que apenas 4,5% sempre leem.

Ressalta-se que um fator que influencia a leitura ou não leitura desses documentos é o grau de compreensão que eles oferecem. Por vezes, são documentos com muitos termos técnicos ou legais, até o tamanho da letra e a extensão do texto podem influenciar essa escolha (MENDES; FONSECA, 2020).

Outro ponto que coloca em xeque o papel do consentimento é o usuário não poder prever com segurança todos os usos possíveis decorrentes da coleta de dados. Dados considerados irrelevantes ou públicos, como idade, nacionalidade, endereço, quando compilados e agregados a outros dados, podem servir de objeto para uma gama de predições sobre a vida do usuário. Assim, é improvável que o indivíduo, no momento da coleta, possa entender como todos esses dados serão utilizados, seja pela grande escala de informações processadas, seja pela enorme capacidade de agregação de informação pelas novas tecnologias (MENDES; FONSECA, 2020).

Desse modo, não se desconsidera a importância do consentimento como um instrumento protetivo. Porém, mesmo considerando que o usuário tem o direito de informação sobre a coleta e o uso de todos os seus dados e que os termos de uso e políticas de privacidade das plataformas são fundamentais na efetivação desse serviço, não é possível afirmar que a simples exigência do consentimento individual, sem levar em conta as circunstâncias em que esse consentimento se dá, seja suficiente para a legitimação do tratamento dos dados pessoais, tendo em vista que, pelos diversos motivos citados, essa medida, tomada por si só, pode se tornar inócua.

Não é possível asseverar que o indivíduo é um sujeito racional e capaz no processo de decisão acerca do controle de seus dados pessoais, tendo em vista a situação de vulnerabilidade e a relação assimétrica que se desenha na dinâmica entre o usuário e as grandes plataformas (BIONI, 2019). Assim, o papel de centralidade ocupado pelo paradigma do consentimento pode ser considerado insuficiente para a proteção dos dados pessoais.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A privacidade, por tudo o que foi apresentado neste trabalho, mesmo modificando seu conceito no tempo, não foi colocada em segundo plano, pelo contrário, tornou-se uma questão central nas discussões acerca da sociedade informacional e da garantia de uma democracia plena. No contexto do uso das novas tecnologias ligadas à internet, o controle do usuário sobre os dados pessoais, então, fez-se uma das suas principais facetas.

A partir da legislação analisada, pode-se atestar que há uma tentativa em regulamentar juridicamente as relações que ocorrem na internet, principalmente no sentido de proteger os dados dos usuários e de tornar o uso de dados pessoais cada vez mais transparente. Assim, a GDPR, legislação em vigor na União Europeia, teve papel fundamental nesse processo, por ser um marco que inaugura esse tipo de regulamentação.

A exemplo da legislação europeia, o Brasil também desenvolveu marcos regulatórios para a proteção da privacidade dos usuários na internet. Destacando-se o Marco Civil da Internet, um instrumento jurídico construído coletivamente, que lançou as bases e os princípios para o início dessa regulamentação no Brasil, mas que, em razão das diversas possibilidades de uso que a internet oferece, acabou por se tornar insuficiente para a efetiva regulação desse espaço.

É assim que a Lei Geral de Proteção de Dados surge, uma legislação moderna e com inspiração na GDPR. A Lei traz instrumentos mais específicos, que buscam regulamentar como é feito o processo de coleta e processamento dos dados pessoais. Além disso, busca tornar esse tratamento de dados um processo mais transparente e compreensível, de modo que o usuário tenha elementos suficientes para fazer suas escolhas no ambiente virtual.

Quando se passa à análise do caso objeto desse trabalho, as políticas da plataforma Zoom, evidencia-se que ainda não há uma completa adaptação à legislação em vigor, o que pode prejudicar a garantia de proteção dos dados. Foram encontradas inconsistências nos documentos analisados principalmente quando se trata do papel do consentimento, do emprego do termo “legítimo interesse” como uma forma de a plataforma acessar quaisquer dados que tenha interesse e da transferência internacional de dados pessoais.

Além disso, a própria legislação ainda apresenta algumas lacunas que podem abrir margem para um tratamento inadequado dos dados, uma delas identificada neste trabalho foi a possibilidade de uso indiscriminado do consentimento, como forma de legitimação para o tratamento de qualquer dado. O tratamento de dados baseado apenas nesse paradigma se

mostra insuficiente, pois desconsidera a situação de vulnerabilidade do usuário frente aos prestadores de serviços.

Assim, entende-se que apesar dos avanços regulatórios, a questão da privacidade ainda não se esgotou. Para a efetiva proteção dos dados pessoais, a privacidade é um conceito que constantemente precisará ser reavaliado e modificado.

A instituição de princípios para o tratamento adequado de dados certamente ajuda a balizar esse processo, para que seja feito respeitando os padrões mínimos de garantia de direitos, mas a adequação da legislação ao avanço tecnológico é um esforço contínuo e um dos meios potentes para a proteção da privacidade.

## REFERÊNCIAS

ASHTON, Kevin. That 'Internet of Things' Thing. **RFID Journal**. [s.l.], 2009. Disponível em: <https://www.rfidjournal.com/that-internet-of-things-thing>. Acesso em: 20 mar. 2021.

BARROSO, Luís Roberto. **Curso de Direito Constitucional Contemporâneo: os conceitos fundamentais e a construção do novo modelo**. 9. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

BETO, Silva. No foco do Zoom. **Isto É Dinheiro**, [s.l.], 2020. Disponível em: <https://www.istoedinheiro.com.br/no-foco-do-zoom/>. Acesso em 25 mar. 2021.

BIONI, Bruno. **Proteção de dados pessoais: a função e os limites do consentimento**. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

BONAVIDES, Paulo. **Curso de Direito Constitucional**. 15. ed. São Paulo: Malheiros, 2004.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, 05 out. 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 27 fev. 2021.

BRASIL. **Decreto nº 8.771, de 11 de maio de 2016**. Regulamenta a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, para tratar das hipóteses admitidas de discriminação de pacotes de dados na internet e de degradação de tráfego, indicar procedimentos para guarda e proteção de dados por provedores de conexão e de aplicações, apontar medidas de transparência na requisição de dados cadastrais pela administração pública e estabelecer parâmetros para fiscalização e apuração de infrações. Brasília, DF. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2016/decreto/D8771.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/D8771.htm). Acesso em 04 mar. 2021.

BRASIL. **Lei Complementar nº 166, de 8 de abril de 2019**. Altera a Lei Complementar nº 105, de 10 de janeiro de 2001, e a Lei nº 12.414, de 9 de junho de 2011, para dispor sobre os cadastros positivos de crédito e regular a responsabilidade civil dos operadores. Brasília, DF. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/lcp/Lcp166.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/Lcp166.htm). Acesso em: 09 mar. 2021.

BRASIL. **Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990**. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. Brasília, DF. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18069.htm#:~:text=Art.%207%C2%BA%20A%20cr,ian%C3%A7a%20e,em%20condi%C3%A7%C3%B5es%20dignas%20de%20exist%C3%AAncia](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18069.htm#:~:text=Art.%207%C2%BA%20A%20cr,ian%C3%A7a%20e,em%20condi%C3%A7%C3%B5es%20dignas%20de%20exist%C3%AAncia). Acesso em 04 mar. 2021.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm). Acesso em 04 mar. 2021.

BRASIL. **Lei nº 12.414, de 9 de junho de 2011**. Disciplina a formação e consulta a bancos de dados com informações de adimplemento, de pessoas naturais ou de pessoas jurídicas, para formação de histórico de crédito. Brasília, DF. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2011/Lei/L12414.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12414.htm). Acesso em 09 mar. 2021.

BRASIL. **Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014**. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Brasília, DF. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm). Acesso em 04 mar. 2021.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, DF. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm). Acesso em 05 mar. 2021.

BRUNO, Fernanda. A economia psíquica dos algoritmos: quando o laboratório é o mundo. **MediaLab** – UFRJ, Rio de Janeiro, 2018. Disponível em: <https://medialabufrj.net/publicacoes/2018/a-economia-psiquica-dos-algoritmos-quando-o-laboratorio-e-o-mundo/>. Acesso em: 20 mar. 2021.

BRUNO, Fernanda Glória; BENTES, Anna Carolina Franco; FALTAY, Paulo. Economia psíquica dos algoritmos e laboratório de plataforma: mercado, ciência e modulação do comportamento. **FAMECOS**, v. 26, n. 3, p. e33095, 27 dez. 2019. Disponível em: <https://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistafamecos/article/view/33095>. Acesso em 20 mar. 2021.

CARVALHO, Mariana Amaral. **Capitalismo de vigilância**: a privacidade na sociedade da informação. 2019. 102f. Dissertação (Mestrado em Direito). Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2019. Disponível em: [https://bdtd.ibict.br/vufind/Record/UFS-2\\_b19882b398620ea7410a7c4f48e69931](https://bdtd.ibict.br/vufind/Record/UFS-2_b19882b398620ea7410a7c4f48e69931). Acesso em: 20 mar. 2021.

CORONAVIRUS disease (COVID-19) advice for the public. **World Health Organization**. [s.l.], 2021. Disponível em: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>. Acesso em 20 mar. 2021.

DECLARAÇÃO de Privacidade Zoom. **Zoom**. [s.l.], 2021. Disponível em: <https://zoom.us/pt-pt/privacy.html>. Acesso em: 25 mar. 2021.

DIAKOPOULOS, Nicholas. Algorithmic accountability reporting: on the investigation of black boxes. **Town Center for Digital Journalism**. [s.l.], 2013. Disponível em: <https://academiccommons.columbia.edu/doi/10.7916/D8ZK5TW2>. Acesso em: 03 abr. 2021.

DIGITAL 2021. **We are social**. [s.l.], 2021. Disponível em: <https://wearesocial.com/digital-2021>. Acesso: em 03 abr. 2021.

DOMINGOS, Pedro. **A evolução do algoritmo mestre**: como a aprendizagem automática está a mudar o mundo. Lisboa: Manuscrito, 2017.

DONEDA, Danilo. **Da privacidade à proteção dos dados pessoais**. 2. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2006. E-book Kindle.

ENTENDA o caso de Edward Snowden, que revelou espionagem dos EUA. **G1**, São Paulo, 2013. Disponível em: <http://g1.globo.com/mundo/noticia/2013/07/entenda-o-caso-de-edward-snowden-que-revelou-espionagem-dos-eua.html>. Acesso em 03 abr. 2021.

ENTENDA o escândalo de uso político de dados que derrubou valor do Facebook e o colocou na mira de autoridades. **G1**, São Paulo, 2018. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/tecnologia/noticia/entenda-o-escandalo-de-uso-politico-de-dados-que-derrubou-valor-do-facebook-e-o-colocou-na-mira-de-autoridades.ghtml>. Acesso em: 03 abr. 2021.

ESCOLHA um plano. **Zoom**. [s.l.], 2021. Disponível em: <https://zoom.us/pricing>. Acesso em: 25 mar. 2021.

FRANCO, Marcelo Veiga. Direitos humanos x direitos fundamentais: matriz histórica sob o prisma da tutela da dignidade da pessoa humana. In: OLIVEIRA, Márcio Luís de (Coord.). **O sistema interamericano de proteção dos direitos humanos: interface com o direito constitucional contemporâneo**. Belo Horizonte: Del Rey, 2007. p. 3-28.

LIMA, Luciano de Almeida. **O direito à privacidade nas redes sociais na internet**. 2016. 2016. 99f. Dissertação (Mestrado em Direito). Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Ijuí, 2016. Disponível em: <https://bibliodigital.unijui.edu.br:8443/xmlui/handle/123456789/4204>. Acesso em: 20 mar. 2021.

MAGRANI, Eduardo. **A internet das coisas**. Rio de Janeiro: FGV, 2018.

MENDES, Laura Schertel; FONSECA, Gabriel C. Soares da. Proteção de dados para além do consentimento: tendências contemporâneas de materialização. **REI - Revista Estudos Institucionais**, [s.l.], v. 6, n. 2, p. 507-533, set. 2020. ISSN 2447-5467. Disponível em: <https://www.estudosinstitucionais.com/REI/article/view/521/510>. Acesso em: 30 mar. 2021.

MILNE, George R; CULNAN, Mary J. Strategies for Reducing Online Privacy Risks: Why Consumers Read (or Don't Read) Online Privacy Notices. **Journal of Interactive Marketing**, v. 18, issue 3, pp. 15-29, 2004.

OECD Guidelines on the Protection of Privacy and Transborder Flows of Personal Data. **OECD**, [s.l.], 2013. Disponível em: <https://www.oecd.org/sti/ieconomy/oecdguidelinesontheProtectionofPrivacyandTransborderFlowsOfPersonalData.htm#part2>. Acesso em: 09 mar. 2021.

POLÍTICA de Cookies. **Zoom**. [s.l.], 2021. Disponível em: <https://zoom.us/pt-pt/cookie-policy.html>. Acesso em: 25 mar. 2021.

RODOTÀ, Stefano. **A vida na sociedade da vigilância: A privacidade hoje**. Rio de Janeiro: Renovar, 2008.

SANTOS, Bruno P. et. al. **Internet das coisas: da Teoria à Prática**. Minicursos SBRC-Simpósio Brasileiro de Redes de Computadores e Sistemas Distribuídos, [s.n.; s.l.], 2016. Disponível em: <https://homepages.dcc.ufmg.br/~mmvieira/cc/papers/internet-das-coisas.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2021.

SILVEIRA, Sergio Amadeu. **Tudo sobre tod@s**: Redes digitais, privacidade e vendas de dados pessoais. São Paulo: Edições Sesc, 2017.

SNOWDEN, Edward. **Eterna vigilância**: Como montei e desvendei o maior sistema de espionagem do mundo. São Paulo: Planeta do Brasil, 2019.

SOBRE a Zoom. **Zoom**. [s.l.], 2021. Disponível em: <https://explore.zoom.us/pt-pt/about.html>. Acesso em: 25 mar. 2021.

SOUZA, Carlos Affonso; LEMOS, Ronaldo. **Marco Civil da Internet**: Construção e aplicação. Juiz de Fora: Editar, 2016.

TARTUCE, Flávio. **Direito Civil**: teoria geral dos contratos e contratos em espécie. 12 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017.

TEPEDINO, Gustavo. A Tutela da personalidade no ordenamento civil-constitucional brasileiro. In **Temas de direito civil**. Rio de Janeiro: Renovar, 2001.

TERMOS de Serviço Zoom. **Zoom**. [s.l.], 2021. Disponível em: <https://zoom.us/pt-pt/terms.html>. Acesso em: 25 mar. 2021.

WARREN, Samuel Dennis; BRANDEIS, Louis D. The Right to Privacy. **Harwad Law Review**, Boston, v. IV, n. 5, dez. 1890. Disponível em: [https://www.jstor.org/stable/1321160?seq=2#metadata\\_info\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/1321160?seq=2#metadata_info_tab_contents). Acesso em: 25 fev. 2021.

ZUBOFF, Shoshana. *Big other*: capitalismo de vigilância e perspectivas para uma civilização da informação. In: BRUNO, Fernanda; CARDOSO, Bruno; KANASHIRO, Marta; GUILHON, Luciana; MELGAÇO, Lucas. **Tecnopolíticas da vigilância**: perspectivas da margem. São Paulo: Boitempo, 2018.

**ANEXO A – RECOMENDAÇÕES DA OMS**

If you have been diagnosed with **COVID-19**:

- **stay in a separate room** and **away from others**
- **open windows** frequently

Know your risk,  
**lower your risk**



# 3 FACTORS TO HELP YOU MAKE SAFER CHOICES

WHEN YOU'RE IN AN AREA OF WIDESPREAD COVID-19 TRANSMISSION

## LOCATION



Open air spaces safer than enclosed spaces

## PROXIMITY



Farther away from others safer than close together

## TIME



Shorter time periods with others are safer

REMEMBER, IT'S ALWAYS SAFER TO:



KNOW YOUR RISK.  
LOWER YOUR RISK.



World Health Organization

## WHAT TO DO IF SOMEONE IS SICK IN YOUR HOUSEHOLD



Life has to continue even where COVID-19 is spreading.

Here's how to stay safe.

### 1 ISOLATE THE SICK PERSON

Prepare a separate room or isolated space, and keep distance from others.



Keep the room well ventilated and open windows frequently.



### 2 REDUCE CONTACT WITH THE VIRUS

Identify one household member to be the contact person who is not at high risk and has the fewest contacts with people outside.



Wear a medical mask if in the same room as the sick person.

Use separate dishes, cups, eating utensils and bedding from the sick person.



Clean and disinfect frequently touched surfaces.



### 3 TAKE CARE OF THE SICK PERSON

Monitor the sick person's symptoms regularly.



Pay special attention if the person is at high risk for serious illness.



Ensure the sick person rests and stays hydrated.



Call your healthcare provider immediately if you see any of these **danger signs**:

- Difficulty breathing
- Confusion
- Loss of speech or mobility
- Chest pain

### 1 DANGER SIGNS



REMEMBER, IT'S ALWAYS SAFER TO



KNOW YOUR RISK.  
LOWER YOUR RISK.



## VISITING FAMILY IN A LONG-TERM CARE FACILITY



Life has to continue even where COVID-19 is spreading.

**Here's how to stay safe.**



Visiting family members is important. Your support can play an important role in their mental and physical well-being.

HERE'S HOW TO PROTECT THEM AND YOURSELF



**1 IF UNWELL**

**Cancel your visit** if you feel unwell or have had contact with someone diagnosed with or suspected of having COVID-19. Talk to facility administrators if there are unusual circumstances, such as a gravely ill family member.



**2 CHECK IN ADVANCE**

**Ask about the time and conditions of visits**, such as required testing, mask and hygiene advice.



**3 STAY SAFE DURING YOUR VISIT**



Wear a mask.



Use sanitizer at the building and room entrance.



Keep at least 1 metre from others.

**4 EXPLAIN**

Help your family members understand any **changes or procedures**, such as vaccinations for influenza and COVID-19, or why wearing a mask or isolation may be needed.



**5 STAY IN TOUCH**

Continue to keep in touch by phone or video calls, especially if your visit is postponed.



REMEMBER, IT'S ALWAYS SAFER TO





**KNOW YOUR RISK.  
LOWER YOUR RISK.**



World Health Organization

## DON'T PUT OFF NECESSARY MEDICAL APPOINTMENTS



Life has to continue even where COVID-19 is spreading.

Here's how to stay safe.



### REDUCE YOUR RISK

Call to check if a phone or telemedicine consultation is possible and appropriate. If not, schedule your appointment in advance.

### BEFORE YOU GO OUT



Always check on local regulations.



Bring sanitizer and wear your mask.



If you are in a high-risk group, wear a medical mask.



### WHILE WAITING FOR YOUR APPOINTMENT

Avoid crowded settings, maintain physical distance or ask to sit in a less crowded space.

REMEMBER, IT'S ALWAYS SAFER TO



KNOW YOUR RISK.  
LOWER YOUR RISK.



## HOW TO PREPARE IN CASE SOMEONE GETS SICK IN YOUR HOUSEHOLD



Life has to continue even where COVID-19 is spreading.

Here's how to stay safe.

### GET YOUR CONTACTS READY



For health information and care: your doctor, health facilities, health centre/hotline and emergency numbers.

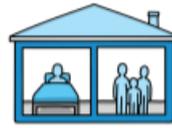


For your support network: family, friends, neighbors, school or work.

### WHAT SHOULD BE PREPARED



Stock up on supplies such as regular medicines, medical masks and cleaners/disinfectants.



Prepare a separate room or isolated space, and keep distance from others.



Put in place a support network for groceries, transport, childcare and other essentials.

REMEMBER, IT'S ALWAYS SAFER TO



KNOW YOUR RISK. LOWER YOUR RISK.



## ANEXO B – TERMOS DE SERVIÇO ZOOM

# TERMOS DE SERVIÇO ZOOM

EM VIGOR A PARTIR DE: 20 de agosto de 2020

**IMPORTANTE, LEIA COM ATENÇÃO** : A UTILIZAÇÃO E O ACESSO AO SITE, AOS PRODUTOS E SERVIÇOS E AO SOFTWARE ASSOCIADO (COLETIVAMENTE, OS "SERVIÇOS") DA ZOOM VIDEO COMMUNICATIONS, INC. E SEUS AFILIADOS ("ZOOM") ESTÃO CONDICIONADOS AO CUMPRIMENTO E À ACEITAÇÃO DESTES TERMOS, INCLUINDO PARA ARBITRAR DEMANDAS. LEIA ATENTAMENTE ANTES DE ACEITAR.

AO CLICAR/MARCAR O BOTÃO/A CAIXA DE SELEÇÃO "CONCORDO", ACESSAR O SITE DA ZOOM OU UTILIZAR OS SERVIÇOS DA ZOOM, VOCÊ CONCORDA EM CUMPRIR ESTES TERMOS E CONDIÇÕES DE SERVIÇO E TODOS OS ANEXOS, FORMULÁRIOS DE PEDIDO E POLÍTICAS INCORPORADAS (O "CONTRATO" OU "TDS"). OS SERVIÇOS DA ZOOM NÃO ESTÃO DISPONÍVEIS PARA PESSOAS NÃO LEGALMENTE ELEGÍVEIS PARA CUMPRIR ESTES TERMOS DE SERVIÇO.

A Zoom fornecerá os Serviços, e você poderá acessar e usar os Serviços em conformidade com este Contrato. A Zoom pode prestar qualquer um dos Serviços aqui descritos por meio de qualquer uma de suas Afiliadas. Se você solicitar os Serviços por uma página de registro on-line ou um formulário de pedido (um "Formulário de Pedido"), o Formulário de Pedido poderá conter termos e condições adicionais sobre os Serviços solicitados. Salvo disposição em contrário expressa em quaisquer termos e condições adicionais aplicáveis ao Serviço específico que você optar por usar, esses termos adicionais são incorporados ao presente Contrato em relação à sua utilização desse Serviço.

**Requisitos de Sistema.** A utilização dos Serviços requer um ou mais dispositivos compatíveis, acesso à Internet (taxas podem ser aplicadas) e determinados softwares (taxas podem ser aplicadas), podendo exigir a obtenção de atualizações ou upgrades de tempos em tempos. Como o uso dos Serviços envolve hardware, software e acesso à Internet, sua capacidade de utilizar os Serviços pode ser afetada pelo desempenho desses fatores. É recomendável que seu acesso à Internet seja de alta velocidade. Você reconhece e concorda que tais requisitos de sistema, que podem ser alterados de tempos em tempos, são de sua responsabilidade.

1. **DEFINIÇÕES.** As seguintes definições serão aplicadas neste Contrato, e qualquer referência ao singular inclui uma referência ao plural e vice-versa. As definições específicas de serviço são encontradas na Descrição de Serviços, localizada em [www.zoom.us/services-description](http://www.zoom.us/services-description).  
 "Afiliado" significa, com relação a uma Parte, qualquer entidade que controle direta ou indiretamente, seja controlada por ou esteja sob controle comum com essa Parte. Para fins deste Contrato, "controle" significa uma participação econômica ou de voto de pelo menos 50% (cinquenta por cento), ou, na ausência de participação econômica ou de voto, o poder de dirigir ou fazer dirigir a administração e definir as políticas dessa entidade.  
 "Usuário Final" significa um Anfitrião ou Participante (como definido na Descrição de Serviços) que usa os Serviços.  
 "Prazo de Assinatura Inicial" significa o prazo inicial da assinatura para um Serviço conforme especificado em um Formulário de Pedido.  
 "Data de Vigência do Serviço" significa a data em que um Prazo de Assinatura Inicial começa, conforme especificado em um Formulário de Pedido.  
 "Prazo de Renovação" significa o prazo da renovação de assinatura para um Serviço que começa após o Prazo de Assinatura Inicial ou outro Prazo de Renovação conforme especificado em um Formulário de Pedido.
2. **SERVIÇOS.** A Zoom fornecerá os Serviços, conforme descrito no Formulário de Pedido, e as atualizações padrão deles que são geralmente disponibilizadas pela Zoom durante o prazo do acordo. A Zoom pode, a seu exclusivo critério, descontinuar os Serviços ou modificar os recursos deles, de tempos em tempos, sem aviso prévio.
  - a. **Serviços Beta.** A Zoom pode, de tempos em tempos, oferecer acesso a serviços classificados como em versão Beta. O acesso e o uso das versões Beta podem estar sujeitos a acordos adicionais. A Zoom não garante que uma versão Beta será disponibilizada e se reserva o direito de interromper ou modificar uma versão Beta a qualquer momento e sem aviso prévio. As versões Beta são fornecidas NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM, podem conter bugs, erros ou outros defeitos, e o uso de uma versão Beta é feito por sua conta e risco.
3. **USO DOS SERVIÇOS E SUAS RESPONSABILIDADES.** Você só pode usar os Serviços de acordo com os termos deste Contrato. Você é o único responsável pelo uso dos Serviços por você e pelos seus Usuários Finais e deve respeitar e garantir a conformidade com todas as leis relacionadas ao uso dos Serviços por você e cada Usuário Final, incluindo, entre outras, leis relacionadas à gravação, propriedade intelectual, privacidade e controle de exportação. A utilização dos Serviços é nula onde proibida.
  - a. **Informações de Registro.** Você pode ser solicitado a fornecer informações sobre si mesmo para se registrar e/ou utilizar determinados Serviços. Você concorda que qualquer informação dessa natureza deve ser precisa. Você também pode ser solicitado a escolher um nome de usuário e senha. Você é inteiramente responsável por manter a segurança do seu nome de usuário e senha e concorda em não divulgá-los a terceiros.
  - b. **Seu Conteúdo.** Você concorda que é o único responsável pelo conteúdo ("Conteúdo") enviado, transmitido, exibido ou carregado por você ao usar os Serviços e pela conformidade com todas as leis referentes ao Conteúdo, incluindo, entre outras, leis que exijam o consentimento de terceiros para usar o Conteúdo e fornecer notificações apropriadas de direitos de terceiros. Você declara e garante que tem o direito de fazer upload do Conteúdo para a Zoom e que esse uso não viola ou infringe os direitos de terceiros. Em nenhuma circunstância e de maneira alguma, a Zoom será responsável por: a) qualquer Conteúdo transmitido ou exibido durante a utilização dos Serviços; b) quaisquer erros ou omissões em tal Conteúdo; ou c) qualquer perda ou dano de qualquer natureza incorrido como resultado do uso, do acesso ou da negação de acesso ao Conteúdo. Embora a Zoom não seja responsável por Conteúdo algum, a Zoom poderá excluir qualquer Conteúdo, a qualquer momento, sem aviso prévio se ela perceber que esse Conteúdo viola qualquer disposição deste Contrato ou qualquer lei. Você detém os direitos autorais e quaisquer outros direitos que sobre o Conteúdo que você envia, publica ou exibe em ou por meio dos Serviços.
  - c. **Gravações.** Você é responsável pela conformidade com todas as leis de gravação. O anfitrião pode escolher gravar reuniões e webinars da Zoom. Ao usar os Serviços, você dá consentimento à Zoom para armazenar gravações de toda e qualquer reunião ou webinar da Zoom em que você ingressar, caso sejam armazenadas em nossos sistemas. Você receberá uma notificação visual (ou de outro modo) quando a gravação estiver ativada. Se não quiser ser gravado, você poderá sair da reunião ou do webinar.

- d. **Uso Proibido.** Você concorda que não utilizará e não permitirá que nenhum Usuário Final use os Serviços para: (i) modificar, desmontar, descompilar, preparar trabalhos derivados, utilizar engenharia reversa ou tentar obter acesso ao código-fonte dos Serviços; (ii) usar conscientemente ou de maneira negligente os Serviços de forma a abusar, interferir ou causar disrupções nas redes da Zoom, nas suas contas ou nos Serviços; (iii) participar de atividades ilegais, fraudulentas, falsas ou enganosas; (iv) transmitir, por meio dos Serviços, qualquer material que possa infringir a propriedade intelectual ou outros direitos de terceiros; (v) criar ou referenciar um produto ou serviço concorrente, ou copiar qualquer recurso, função ou gráfico dos Serviços; (vi) usar os Serviços para comunicar qualquer mensagem ou material que seja hostil, difamatório, ameaçador, obsceno ou indecente, que viole os direitos de propriedade intelectual de qualquer Parte, ou que seja ilegal, possa dar origem a responsabilidade civil ou constitua ou incentive condutas que possam constituir delitos criminais, de acordo com qualquer lei ou regulamento aplicável; (vii) carregar ou transmitir qualquer software, Conteúdo ou código que prejudique, desative, destrua ou afete adversamente o desempenho dos Serviços de qualquer forma ou que prejudique ou extraia informações ou dados de outros hardwares, softwares ou redes da Zoom ou outros usuários dos Serviços; (viii) participar de qualquer atividade ou usar os Serviços de qualquer maneira que possa danificar, desativar, sobrecarregar, prejudicar, interferir ou interromper os Serviços, ou quaisquer servidores ou redes conectados aos Serviços ou sistemas de segurança da Zoom. (ix) usar os Serviços em violação a qualquer política da Zoom ou de alguma maneira que viole as leis aplicáveis, incluindo, entre outros, leis e regulamentos antispam, de controle de exportação, privacidade e antiterrorismo, e leis que exijam o consentimento das pessoas para gravações de áudio e vídeo, e você concorda que é o único responsável pelo cumprimento de todas essas leis e regulamentos.
- e. **Limitações de Uso.** Você não pode reproduzir, revender ou distribuir os Serviços ou quaisquer relatórios ou dados gerados pelos Serviços para nenhuma finalidade, a menos que tenha sido especificamente autorizado a fazê-lo sob um contrato separado com a Zoom. Você não oferecerá nem permitirá a terceiros usar os Serviços adquiridos por você, exibir em qualquer site ou publicar os Serviços ou qualquer Conteúdo obtido de um Serviço (que não seja Conteúdo criado por você) ou, de outra forma, gerar receita com os Serviços ou utilizá-los para o desenvolvimento, produção ou comercialização de um serviço ou produto substancialmente semelhante aos Serviços.
4. **RESPONSABILIDADES PARA USUÁRIOS FINAIS.** Você é responsável pelas atividades de todos os Usuários Finais que acessem ou usem os Serviços por meio da sua conta e concorda em garantir que os Usuários Finais cumpram os termos deste Contrato e de quaisquer políticas da Zoom. A Zoom não assume responsabilidade alguma por quaisquer violações. Se você tomar conhecimento de qualquer violação deste Contrato em relação à utilização dos Serviços por qualquer pessoa, entre em contato com a Zoom pelo endereço de e-mail [trust@zoom.us](mailto:trust@zoom.us). A Zoom pode investigar quaisquer reivindicações e violações que cheguem ao seu conhecimento e pode tomar quaisquer medidas que julgar apropriadas, incluindo, entre outras, emissão de avisos, remoção de conteúdo ou encerramento de contas e/ou perfis de usuário. Em nenhuma circunstância e de forma alguma a Zoom será responsável por qualquer dado ou conteúdo exibido durante a utilização dos Serviços, incluindo, entre outros, quaisquer erros ou omissões em tais dados ou conteúdo, ou perda ou dano de qualquer natureza incorrido como resultado do uso, do acesso ou da negação de acesso a dado ou conteúdo.
5. **OBRIGAÇÕES DA ZOOM COM RELAÇÃO AO CONTEÚDO.** A Zoom manterá proteções físicas e técnicas razoáveis para impedir a divulgação ou acesso não autorizado ao Conteúdo, em conformidade com os padrões do setor. A Zoom notificará você se tomar conhecimento de acesso não autorizado ao Conteúdo. A Zoom não acessará, exibirá ou processará o Conteúdo, exceto: (a) conforme estabelecido neste Contrato e na Declaração de Privacidade da Zoom; (b) conforme autorizado ou instruído por você; (c) conforme necessário para cumprir suas obrigações sob este Contrato; ou (d) conforme exigido por lei. A Zoom não possui outras obrigações com relação ao Conteúdo.
6. **ELEGIBILIDADE.** Você afirma que tem ao menos 16 anos de idade e é apto e competente para se vincular aos termos, condições, obrigações, declarações, representações e garantias estabelecidos neste Contrato, e respeitar e cumprir as disposições deste Contrato. Seu acesso pode ser encerrado sem aviso se acreditarmos que você tenha menos de 16 anos ou que não seja elegível.
7. **USO PRETENDIDO; RESTRIÇÕES DE USO POR CRIANÇAS.** Os Serviços destinam-se ao uso comercial. Você pode optar por usar os Serviços para outros fins, sujeito aos termos e limitações deste Contrato. O Zoom não se destina ao uso por menores de 16 anos de idade, a menos que a utilização seja feita por meio de um Assinante Escolar (conforme o termo definido na Descrição dos Serviços) usando o Zoom para Educação (Ensinos fundamental e médio).

8. **ENCARGOS E CANCELAMENTO.** Você concorda que a Zoom pode cobrar no seu cartão de crédito ou outra forma de pagamento selecionada por você e aprovada pela Zoom ("Sua Conta") todos os valores devidos e pagáveis pelos Serviços, incluindo impostos, taxas de serviço, de instalação ou de assinatura, ou qualquer outra taxa ou encargo associados à Sua Conta. A Zoom pode alterar os preços a qualquer momento, incluindo efetuar mudanças de um serviço gratuito para um serviço pago e cobrar serviços que anteriormente eram oferecidos gratuitamente. No entanto, a Zoom fornecerá uma notificação prévia e uma oportunidade para encerrar Sua Conta em caso de alteração no preço de um Serviço ao qual você esteja inscrito. Além disso, ela não cobrará por um Serviço anteriormente gratuito, a menos que você tenha sido notificado das taxas aplicáveis e tenha concordado em pagar tais taxas. Você concorda que, no caso de a Zoom não conseguir cobrar as taxas devidas a ela pelos Serviços na Sua Conta, a Zoom poderá tomar quaisquer outras medidas que considere necessárias para cobrar essas taxas de você e que você será responsável por todos os custos e despesas incorridos pela Zoom em relação a essa atividade de cobrança, incluindo taxas de cobrança, despesas judiciais e honorários advocatícios. Você também concorda que a Zoom pode recolher juros de no mínimo 1,5% ao mês ou o valor mais alto permitido por lei em quaisquer valores não pagos no vencimento. Você pode cancelar sua assinatura a qualquer momento. Após o cancelamento, você não será cobrado por Termos de Serviço adicionais, e o Serviço será continuado até o encerramento do Prazo de Assinatura atual. Se você cancelar, não receberá reembolso por serviços previamente quitados.
9. **RESCISÃO.** O site da Zoom contém informações sobre como encerrar a Sua Conta. Se você tiver adquirido um Serviço por um período específico, tal rescisão entrará em vigor no último dia do período atual. O Formulário de Pedido pode estipular que um Prazo de Renovação começará automaticamente, a menos que qualquer uma das partes forneça notificação de rescisão pelo menos 30 (trinta) dias antes do início do próximo Prazo de Renovação. Se você não cumprir qualquer disposição deste Contrato, a Zoom poderá rescindir este Contrato imediatamente e reter quaisquer taxas pagas por você previamente. As Seções 1 e 3 a 20, inclusive, devem subsistir a qualquer rescisão deste Contrato. Após a rescisão deste Contrato, você deve interromper todo e qualquer uso adicional dos Serviços. Se, em algum momento, você não estiver satisfeito com os Serviços, sua única solução será deixar de usá-los e proceder com esse processo de rescisão.
10. **DIREITOS DO PROPRIETÁRIO.** A Zoom e/ou os seus fornecedores, conforme aplicável, detêm a propriedade de todos os direitos de propriedade sobre os Serviços e todos os nomes comerciais, marcas registradas, marcas de serviço, logotipos e nomes de domínio ("Marcas da Zoom") associados a ou exibidos com os Serviços. Você não pode enquadrar ou utilizar técnicas de enquadramento para incluir quaisquer Marcas da Zoom, ou outras informações de propriedade (incluindo imagens, texto, layout da página ou formulário) da Zoom sem o consentimento expresso por escrito. Você não pode utilizar nenhuma meta-tag ou qualquer outro "texto oculto" que utiliza Marcas da Zoom sem o consentimento expresso por escrito da Zoom.
11. **DIREITOS AUTORAIS.** Você não pode publicar, modificar, distribuir ou reproduzir, de forma alguma, material protegido por direitos autorais, marcas registradas, direitos de publicidade ou outros direitos de propriedade sem obter o prévio consentimento por escrito do proprietário desses direitos de propriedade. A Zoom pode negar o acesso aos Serviços a qualquer usuário que supostamente tenha infringido os direitos autorais de outra parte. Sem limitações ao exposto acima, se você acreditar que seus direitos autorais tenham sido violados, notifique a Zoom conforme especificado [aqui](#).
12. **RESTRICÇÕES DE EXPORTAÇÃO.** Você reconhece que os Serviços, ou parte deles, estão sujeitos aos Regulamentos de Administração de Exportação, 15 C.F.R., Partes 730-774, dos Estados Unidos, e a outras leis aplicáveis de controle de exportação e sanções comerciais ("Leis de Controle de Exportação e Sanções"). A Zoom fornecerá a(s) classificação(ões) de exportação dos EUA aplicável(is) a seus Serviços, mediante solicitação. Você e seus Usuários Finais não podem acessar, usar, exportar, reexportar, desviar, transferir ou divulgar qualquer parte dos Serviços ou qualquer informação ou material técnico relacionado, direta ou indiretamente, em violação às Leis de Controle de Exportação e Sanções. Você declara e garante que: (i) você e seus Usuários Finais (a) não são cidadãos nem estão localizados em um país ou território sujeito a sanções comerciais dos EUA ou outras restrições comerciais significativas (incluindo, entre outros, Cuba, Irã, Coreia do Norte, Síria e a região da Crimeia na Ucrânia) e que você e seus Usuários Finais não acessarão ou usarão os Serviços nem exportarão, reexportarão, desviarão ou transferirão os Serviços para esses países ou territórios; (b) não são pessoas nem empresas que sejam pelo menos 50% detidas, individualmente ou em conjunto, por indivíduos identificados nas Listas de Cidadãos Especialmente Designados, de Pessoas Bloqueadas ou de Evasores de Sanções Estrangeiras do Departamento do Tesouro dos Estados Unidos; e (c) não são pessoas que constam na Lista de Pessoas Negadas, na Lista de Entidades ou na Lista Não Verificada do Departamento de Comércio dos EUA, ou em listas relacionadas à proliferação do Departamento de Estado dos EUA; (ii) você e seus Usuários Finais localizados na China, Rússia ou Venezuela não são Usuários Finais Militares e não usarão os Serviços da Zoom para fins militares, conforme definido no item 15 C.F.R. 744.21; (iii) nenhum Conteúdo criado ou enviado por você ou seus Usuários Finais está sujeito a qualquer restrição de divulgação, transferência, download, exportação ou reexportação sob as Leis de Controle de Exportação e Sanções; e (iv) você e seus Usuários Finais não tomarão qualquer ação que constitua violação ou seja penalizada sob as leis antiboicote dos EUA administradas pelo Departamento de Comércio dos EUA ou pelo Departamento do Tesouro dos EUA. Você é o único responsável por cumprir as Leis de Controle de Exportação e Sanções e por monitorá-las quanto a quaisquer modificações.

13. **AUSÊNCIA DE USOS DE ALTO RISCO.** Os Serviços não foram elaborados ou licenciados para uso em ambientes perigosos que exijam controles de segurança, incluindo, entre outros, operação de instalações nucleares, sistemas de navegação/comunicação de aeronaves, controle de tráfego aéreo e sistemas de suporte de vida ou armas. Os Serviços não devem ser usados para ou em qualquer ambiente de ALTO RISCO.
14. **MEDIDA LIMINAR.** Você reconhece que qualquer utilização dos Serviços contrária a este Contrato ou qualquer transferência, sublicenciamento, cópia ou divulgação de informações técnicas ou materiais relacionados aos Serviços pode causar danos irreparáveis à Zoom, suas Afiliadas, fornecedores e qualquer outra parte autorizada pela Zoom a revender, distribuir ou promover os Serviços ("Revendedores"). Assim, em tais circunstâncias, a Zoom, suas Afiliadas, seus fornecedores e seus Revendedores terão direito à tutela jurídica, sem prestação de caução ou outra garantia, incluindo, entre outras, medidas liminares e ordens judiciais.
15. **AUSÊNCIA DE GARANTIAS.VOCÊ ENTENDE E CONCORDA QUE OS SERVIÇOS SÃO FORNECIDOS "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM",** E A ZOOM, SUAS AFILIADAS, FORNECEDORES E REVENDEDORES REJEITAM EXPRESSAMENTE TODAS AS GARANTIAS DE QUALQUER TIPO, SEJAM EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO, ENTRE OUTRAS, QUALQUER GARANTIA DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A UM PROPÓSITO ESPECÍFICO OU NÃO VIOLAÇÃO. A ZOOM, SUAS AFILIADAS, SEUS FORNECEDORES E SEUS REVENDEDORES NÃO FORNECEM GARANTIAS NEM FAZEM DECLARAÇÕES SOBRE OS RESULTADOS QUE POSSAM SER OBTIDOS PELO USO DOS SERVIÇOS, RELATIVOS À PRECISÃO OU CONFIABILIDADE DE QUALQUER INFORMAÇÃO OBTIDA PELO SERVIÇO, OU DE QUE OS SERVIÇOS CUMPRIRÃO QUALQUER REQUISITO DO USUÁRIO OU QUE SEJAM ININTERRUPTOS, OPORTUNOS, SEGUROS OU LIVRES DE ERROS. A UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS É EXCLUSIVAMENTE POR SUA CONTA E RISCO. QUALQUER MATERIAL E/OU DADOS BAIXADOS OU DE OUTRA FORMA OBTIDOS PELA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS SÃO POR SEU PRÓPRIO CRITÉRIO E RISCO. VOCÊ SERÁ O ÚNICO RESPONSÁVEL POR QUALQUER DANO QUE POSSA DECORRER DA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS. TODO O RISCO DECORRENTE DA UTILIZAÇÃO OU DESEMPENHO DOS SERVIÇOS RECAI SOBRE VOCÊ. A ZOOM NÃO ASSUME QUALQUER RESPONSABILIDADE PELA RETENÇÃO DE QUALQUER INFORMAÇÃO DE USUÁRIO OU COMUNICAÇÃO ENTRE USUÁRIOS. A ZOOM NÃO PODE GARANTIR E NÃO PROMETE QUALQUER RESULTADO ESPECÍFICO DA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS. A UTILIZAÇÃO É POR SEU PRÓPRIO RISCO.
16. **INDENIZAÇÃO.** Você concorda em indenizar, defender e isentar a Zoom, suas Afiliadas, executivos, diretores, colaboradores, consultores, agentes, fornecedores e Revendedores de toda e qualquer reivindicação de terceiros, responsabilidade, danos e/ou custos (incluindo, entre outros, honorários advocatícios) decorrentes do uso que você faz dos Serviços, da violação deste Contrato ou da infração ou violação de qualquer propriedade intelectual ou outro direito de qualquer pessoa, entidade ou lei aplicável por você ou qualquer outro usuário da Sua Conta.
17. **LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE.NA EXTENSÃO MÁXIMA PERMITIDA PELA LEI APLICÁVEL, EM NENHUM CASO A ZOOM OU SUAS AFILIADAS, FORNECEDORES OU REVENDEDORES SERÃO RESPONSÁVEIS POR QUAISQUER DANOS ESPECIAIS, INCIDENTAIS, INDIRETOS, PUNITIVOS OU CONSEQUENCIAIS (INCLUINDO, ENTRE OUTROS, DANOS POR PERDA DE LUCROS EMPRESARIAIS, INTERRUPÇÃO DE NEGÓCIOS, PERDA DE INFORMAÇÕES EMPRESARIAIS OU QUALQUER OUTRA PERDA OU DANOS EMERGENTES) DECORRENTES DA UTILIZAÇÃO OU DA INCAPACIDADE DE UTILIZAR OS SERVIÇOS OU DA PROVISÃO OU DA FALHA EM PROVER SERVIÇOS TÉCNICOS OU OUTROS SERVIÇOS DE SUPORTE, SEJAM ADVINDOS DE RESPONSABILIDADE CIVIL (INCLUINDO NEGLIGÊNCIA), CONTRATO OU QUALQUER OUTRA TEORIA LEGAL, MESMO QUE A ZOOM, SUAS AFILIADAS, SEUS FORNECEDORES OU SEUS REVENDEDORES TENHAM SIDO AVISADOS SOBRE A POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS. EM QUALQUER CASO, A RESPONSABILIDADE CUMULATIVA MÁXIMA DA ZOOM, SUAS AFILIADAS, SEUS FORNECEDORES E SEUS REVENDEDORES, E SEU RECURSO EXCLUSIVO POR QUAISQUER REIVINDICAÇÕES RESULTANTES OU RELACIONADAS A ESTE CONTRATO SERÃO LIMITADAS AO MONTANTE EFETIVAMENTE PAGO POR VOCÊ PELOS SERVIÇOS (SE HOUVER) DENTRO DOS 12 (DOZE) MESES QUE PRECEDAM O EVENTO OU AS CIRCUNSTÂNCIAS QUE ORIGINARAM TAIS REIVINDICAÇÕES. Como alguns estados e jurisdições não permitem a exclusão ou limitação de responsabilidade, a limitação acima pode não se aplicar a você.**
18. **CONTRATO DE ARBITRAGEM; RENÚNCIA DE AÇÃO COLETIVA.** Se você estiver localizado nos Estados Unidos, você concorda em resolver as disputas apenas individualmente por meio de arbitragem, de acordo com as disposições do Anexo A.As Partes renunciam expressamente a qualquer direito de ajuizar ação judicial ou processo legal como ação de classe ou coletiva, ação geral por advogado particular ou qualquer outro processo em que qualquer Parte aja ou se proponha a agir em capacidade representativa.
19. **PRIVACIDADE E OUTRAS POLÍTICAS.** A utilização dos Serviços também está sujeita à Declaração de Privacidade da Zoom, cujo link de acesso se encontra ao selecionar "Políticas Legais e de Privacidade" no rodapé do site da Zoom. A Declaração de Privacidade e todas as políticas em [zoom.us/pt-pt/privacy-and-legal](https://zoom.us/pt-pt/privacy-and-legal) estão incorporadas neste Contrato por essa referência. Além disso, se a sua utilização dos Serviços exigir que a Zoom processe qualquer informação pessoal identificável ("IPI" ou "Dados Pessoais"), a Zoom deverá fazê-lo sempre em conformidade com nosso Adendo Global para o Processamento de Dados da Zoom [https://zoom.us/docs/doc/Zoom\\_GLOBAL\\_DPA.pdf](https://zoom.us/docs/doc/Zoom_GLOBAL_DPA.pdf), que está incorporado nestes Termos de Serviço. Além disso, você entende e concorda que a Zoom pode entrar em contato com você por e-mail ou outra forma com informações relevantes para a utilização dos Serviços, independentemente de você ter optado por não receber essas comunicações de marketing ou esses avisos.
20. **DISPOSIÇÕES GERAIS**
- 20.1 **Direito Aplicável e Eleição do Foro.** Este Contrato será regido e interpretado de acordo com as leis do Estado da Califórnia, EUA, conforme aplicadas aos acordos celebrados e a serem executados na Califórnia por residentes da Califórnia. Exceto conforme disposto no Anexo A, as Partes concordam com a jurisdição exclusiva e o foro dos tribunais estaduais que se localizam e atendem o condado de Santa Clara, Califórnia, e os tribunais federais no Distrito Norte da Califórnia.
- 20.2 **Entidade Contratante.** No caso de Sua Conta Zoom ter um endereço de faturamento/entrega na Índia, a entidade contratante sob estes Termos de Serviço será a Afiliada da Zoom, ZVC India Pvt. Ltd.
- 20.3 **Renúncia e Independência das Cláusulas.** A falha de qualquer das Partes em exercer qualquer dos seus direitos sob este Contrato ou em fazer cumprir qualquer disposição deste Contrato não será considerada uma renúncia ou perda de tais direitos ou capacidade de impor tal disposição. Se qualquer disposição deste Contrato for julgada por um tribunal de jurisdição competente como ilegal, inválida ou inexecutável, essa disposição será alterada para alcançar, na medida do possível, o mesmo efeito econômico da disposição original, e o restante deste Contrato permanecerá em pleno vigor e efeito.

**20.4 Disposições Gerais.** Este Contrato incorpora todo o entendimento e o acordo entre as Partes a respeito do assunto deste Contrato e substitui todos os entendimentos e acordos anteriores entre as Partes a respeito desse assunto. No entanto, se você ou a sua empresa tiverem firmado um acordo escrito separado ou assinado um Formulário de Pedido que faça referência a um acordo separado que rejeite o uso dos Serviços, esse acordo deverá regular caso qualquer disposição deste Contrato conflite com os termos desse acordo. A Zoom pode optar por alterar ou complementar os termos deste Contrato de tempos em tempos, a seu critério exclusivo. A Zoom envidará os esforços comerciais razoáveis para fornecer a você notificações de quaisquer alterações relevantes a este Contrato. Dentro de 10 (dez) dias úteis após a publicação das alterações deste Contrato ou 10 (dez) dias úteis a partir da data do aviso, se houver, elas serão vinculativas a você. Caso você não concorde com as alterações, suspenda a utilização dos Serviços. Caso você continue a utilizar os Serviços após esse período de 10 (dez) dias úteis, será considerado que as alterações aos termos deste Contrato foram aceitas. Para ter acesso a determinados Serviços, você pode ser notificado de que precisa fazer o download do software e/ou concordar com os termos e condições adicionais. Salvo disposição expressa em tais termos e condições adicionais, esses termos adicionais são incorporados a este Contrato. Este Contrato foi preparado na língua inglesa, cuja versão deve servir de referência em todos os aspectos. Qualquer versão desse Contrato em outro idioma é exclusivamente para efeitos de adaptação.

#### Anexo A

##### Arbitragem Vinculante

Este Anexo A aos Termos de Serviço descreve as disposições adicionais que se aplicam à Arbitragem Vinculante e à Renúncia de Ação Coletiva.

- A. **Litígios.** Um litígio é uma controvérsia entre você e a Zoom em relação aos Serviços, qualquer software relacionado aos Serviços, o preço dos Serviços, Sua Conta, a publicidade, marketing ou comunicação da Zoom, sua transação de compra ou cobrança, ou qualquer termo deste Contrato, de acordo com qualquer teoria legal, incluindo contrato, garantia, responsabilidade civil, estatuto ou regulamento, exceto litígios relacionados à aplicação ou validade dos direitos de propriedade intelectual pertencentes a você ou à Zoom. Como parte do processo de envidar os melhores esforços para resolver litígios e antes de iniciar um processo de arbitragem, as partes concordam em notificar o litígio à outra parte, incluindo enviando uma descrição do litígio, quais esforços foram dedicados para resolvê-lo e o que a parte litigante está solicitando como resolução para [legal@zoom.us](mailto:legal@zoom.us).
- B. **Juizado de Pequenas Causas Disponível.** Você poderá ajuizar uma ação no seu Juizado de Pequenas Causas local se cumprir os requisitos processuais do juizado. No entanto, se tal reivindicação for transferida, removida ou apelada para outro juizado, a Zoom reservará-se o direito de exigir arbitragem.
- C. **Procedimento de Arbitragem.** Os litígios não resolvidos nos termos da Seção A ou B serão resolvidos por meio de arbitragem. A Associação Americana de Arbitragem ("AAA") conduzirá qualquer arbitragem sob suas Regras de Arbitragem Comercial. Para mais informações, acesse [www.adr.org](http://www.adr.org). As audiências de arbitragem serão realizadas no distrito judicial federal do seu endereço comercial principal. Um único árbitro será designado. O árbitro deve: (a) seguir todas as leis materiais aplicáveis; (b) seguir as leis de prescrição aplicáveis; (c) honrar pleitos de privilégio válidos; (d) emitir uma decisão por escrito incluindo os motivos da sentença. O árbitro pode conceder indenizações, medidas cautelares ou declaratórias e custos (incluindo honorários advocatícios razoáveis). As sentenças arbitrais podem ser aplicadas (como por meio de julgamento) em qualquer tribunal com jurisdição. De acordo com as regras da AAA, o árbitro decidirá sobre sua própria jurisdição, incluindo a arbitrabilidade de qualquer pleito. No entanto, o tribunal tem autoridade exclusiva para impor a proibição de arbitragem em toda a classe ou em capacidade representativa.
- D. **Taxas de Arbitragem.** Se você não puder arcar com os custos de arbitragem, a Zoom adiantará o pagamento desses custos para você, ficando sujeito à determinação do árbitro se os custos devem ser reembolsados à Zoom caso ela saia vitoriosa do litígio. Para litígios envolvendo mais de US\$ 75.000, as regras da AAA regerão o pagamento das taxas de arquivamento e as taxas e despesas da AAA e do árbitro.
- E. **Conflitos com as Regras da AAA.** Qualquer conflito com as Regras de Arbitragem Comercial da AAA será regido por este Contrato.
- F. **Requisito para Ajuizar Ação dentro de um Ano.** Não obstante qualquer outra lei de prescrição, um pleito ou litígio nos termos deste Contrato deve ser protocolado no Juizado de Pequenas Causas ou notificado para arbitragem no prazo de um ano a partir do momento em que possa ter sido ajuizado, ou tal pleito será barrado permanentemente.
- G. **Independência das Cláusulas.** Se a renúncia de ação coletiva for considerada ilegal ou inexecutável a todas ou algumas partes de um litígio, essas partes não serão arbitradas e o litígio será resolvido em juizado, com o saldo resolvido por meio de arbitragem. Se alguma provisão deste Anexo A for considerada ilegal ou inexecutável, essa provisão será removida. No entanto, as disposições remanescentes ainda serão aplicáveis e devem ser interpretadas para alcançar ao máximo possível a intenção original deste Anexo, inclusive da disposição removida.

## ANEXO C – DECLARAÇÃO DE PRIVACIDADE ZOOM

### Declaração de Privacidade Zoom

Última atualização: agosto de 2020

[O que esta declaração abrange](#)

[Informações complementares](#)

[Ao ser considerado para um trabalho na Zoom](#)

[Seus direitos de privacidade na Califórnia](#)

[Zoom para o governo](#)

[Zoom e as crianças](#)

[Mercado de aplicativos Zoom e outros sites, aplicativos e serviços móveis](#)

[Dados pessoais que processamos e como os usamos](#)

[Como compartilhamos dados pessoais](#)

[Direitos e opções de privacidade do titular dos dados](#)

[Direitos de privacidade europeus](#)

[Transferências internacionais](#)

[Retenção](#)

A Zoom Video Communications, Inc. e suas subsidiárias, afiliadas e controladoras ("Zoom", "nós", ou "nossa") estão comprometidas em proteger sua privacidade e garantir que você tenha uma experiência positiva ao usar nossos serviços de videoconferência e comunicação (os "Serviços"), enquanto visita nossas páginas da web, interage conosco nas mídias sociais ou participa de um evento patrocinado pela Zoom, seja off-line ou on-line.

Esta declaração explica as práticas da Zoom quando processamos seus "dados pessoais", isto é, as informações relacionadas a um indivíduo identificado ou identificável. "Processar" significa fazer qualquer uso dos dados pessoais, incluindo transferência, coleta, gravação, armazenamento, uso, análise, combinação, divulgação ou exclusão.

Esta Declaração pode ser atualizada periodicamente. Em caso de alterações relevantes na maneira como processamos os dados pessoais conforme descrito neste documento, você será notificado por meio de uma versão atualizada desta declaração que será publicada em nosso site. As alterações nesta declaração estão resumidas em nosso [Log de alterações](#). Podemos complementar esta Declaração com avisos em cima da hora ou outras divulgações contidas na ou em conexão com a prestação dos Serviços, que podem descrever em mais detalhes as nossas práticas de coleta, uso e compartilhamento de dados. A menos que seja dito o contrário, essas declarações de privacidade suplementares regerão a maneira como processamos as informações no contexto do produto ou serviço específico.

### O que esta declaração abrange

Esta Declaração se aplica aos dados pessoais que processamos como um controlador de dados, ou seja, como a parte que determina quais dados coletar e o motivo. Você fornece alguns desses dados diretamente, e obtemos outros deles coletando dados sobre suas interações, uso e experiências com os Serviços. Os dados que coletamos dependem do contexto das suas interações com a Zoom e das escolhas que você faz, incluindo os produtos e recursos que você usa. Também obtemos dados sobre você de terceiros.

Quando você usa os Serviços da Zoom por meio de um titular de uma conta Zoom, como seu empregador ou escola, o processamento dos seus dados pessoais é determinado e administrado por esse titular da conta de acordo com suas políticas de privacidade. Se você tiver dúvidas sobre como e por que seus dados pessoais são coletados, a base legal para o processamento ou solicitações sobre seus dados pessoais, consulte a declaração de privacidade do titular da conta e direcione suas dúvidas ao titular ou administrador da mesma.

## Informações complementares

### Ao ser considerado para um trabalho na Zoom

Consulte a nossa [Declaração de Privacidade do Candidato](#) para obter informações adicionais sobre os dados pessoais que processamos em relação às nossas iniciativas de recrutamento.

### Seus direitos de privacidade na Califórnia

Se você é residente do estado da Califórnia, esta Declaração de privacidade é suplementada pela nossa [Declaração de Direitos de Privacidade da Califórnia](#), que explica os seus direitos de privacidade no estado da Califórnia e como você pode exercê-los.

### Zoom para o governo

A seção a seguir sobre o Zoom para o Governo (ZfG) complementa esta Declaração de Privacidade. Nas circunstâncias em que os termos diferem, esta seção tem precedência.

O serviço ZfG está hospedado nos Estados Unidos em uma nuvem separada autorizada pelo FedRAMP e pode ser acessado por meio de um site separado ([www.zoomgov.com](http://www.zoomgov.com)). Se você usa o serviço ZfG:

- Todos os dados coletados sobre você durante o uso do serviço ZfG ou do site ZfG são armazenados nos Estados Unidos da América;
- Seus dados são processados unicamente pela Zoom de acordo com os padrões de controle de "nível de impacto moderado" do FedRAMP;
- As seções desta política relacionadas ao RGPD e quaisquer outras referências ao tratamento internacional de dados não se aplicam aos dados pessoais coletados pela Zoom sobre você em relação ao uso do serviço ZfG ou do site ZfG;
- Com relação ao Mercado de aplicativos Zoom, não permitimos que terceiros usem dados pessoais obtidos de nós para seus próprios fins, a menos que isso seja consentido por você (por exemplo, quando você baixa um aplicativo loja de aplicativos da Zoom para o governo: <https://marketplace.zoomgov.com/>).

### Zoom e as crianças

A Zoom não permite que crianças menores de 16 anos se inscrevam para contas próprias. As escolas de ensino fundamental e médio se registram para usar a plataforma de comunicações por vídeo da Zoom por meio de uma "Conta para Escolas de Ensinos Fundamental e Médio". Consulte a [Declaração de Privacidade para escolas dos ensinos fundamental e médio da Zoom](#) para mais informações. Nas circunstâncias em que os termos diferem, assim como quando houver limitações de publicidade para as contas para escolas de ensinos fundamental e médio da Zoom, a Declaração de Privacidade para escolas de ensinos fundamental e médio tem precedência.

### Mercado de aplicativos Zoom e outros sites, aplicativos e serviços móveis

Esta Declaração de privacidade não se aplica a aplicativos ou software de terceiros que você optar por adicionar aos Serviços ("Serviços de Terceiros") ou a qualquer outro site, aplicativos móveis, produtos, serviços ou negócios on-line de terceiros que você possa acessar a partir dos Serviços. Quando você baixa de um aplicativo do mercado de aplicativos Zoom, por exemplo, o editor do aplicativo fornece seus próprios termos de serviço, política de privacidade e informações de suporte. Analise essas informações cuidadosamente.

## Dados pessoais que processamos e como os usamos

A tabela abaixo descreve o processamento de dados pessoais da Zoom como um controlador de dados. A tabela não contempla o conteúdo do cliente, incluindo quaisquer dados pessoais sobre o cliente que possam estar contidos nesse conteúdo—tais como gravações de reuniões ou chamadas ou transcrições—porque o cliente (o titular da conta Zoom), e não a Zoom, controla como esse conteúdo é processado. Qualquer dúvida sobre o processamento do conteúdo do cliente deve ser encaminhada diretamente ao mesmo.

Processamento de dados pessoais			
Tipos de dados pessoais	Como os conseguimos	O que fazemos com eles	Base legal [Aplica-se apenas no EEE e somente na aceção do Regulamento Geral de Proteção de Dados da UE (GDPR)]
<p><b>Dados do usuário da conta</b> Informações que coletamos quando você se inscreve para uma Conta Zoom gratuita, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data de nascimento (apenas para fins de verificação da idade, a Zoom não retém ou usa essas informações para outros fins)</li> <li>• Nome</li> <li>• Sobrenome</li> <li>• Telefone (opcional)</li> <li>• E-mail</li> <li>• Preferência de idioma</li> <li>• ID de usuário e senha (se o logon único não for usado)</li> <li>• Imagem do perfil para avatar (opcional)</li> <li>• Departamento (opcional)</li> <li>• Agenda de reuniões</li> </ul>	Do registrante para uma conta Zoom gratuita	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscrevemos você nos serviços</li> <li>• Exibimos seu avatar de usuário para os participantes da reunião.</li> <li>• Fornecemos suporte a você</li> <li>• Enviamos comunicações de marketing, onde permitido</li> <li>• Fornecemos anúncios relacionados a atualizações de software, atualizações e aprimoramentos do sistema</li> <li>• Organizamos concursos, sorteios ou outras atividades promocionais</li> <li>• Fornecemos informações de eventos e ofertas da Zoom ou dos copatrocinadores de eventos Zoom</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato</li> <li>• Interesses legítimos</li> </ul>
<p><b>Dados do titular da conta paga</b> Informações que coletamos para uma conta Zoom paga, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dados do usuário da conta Zoom (listados acima)</li> <li>• Nome para cobrança</li> <li>• Telefone para cobrança</li> <li>• Endereço para cobrança</li> <li>• Método de pagamento</li> <li>• Nome da empresa (se aplicável)</li> <li>• Número de funcionários (se aplicável)</li> </ul>	Do registrante para uma conta Zoom paga	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criamos uma conta Zoom</li> <li>• Fornecer serviços Zoom</li> <li>• Atender a pedidos de suporte</li> <li>• Enviamos comunicações de marketing, onde permitido</li> <li>• Fornecemos anúncios relacionados a atualizações de software, atualizações e aprimoramentos do sistema</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato</li> <li>• Interesses legítimos</li> </ul>

<p><b>Dados operacionais</b>  Informações técnicas do software ou sistemas da Zoom que hospedam os Serviços, e dos sistemas, aplicativos e dispositivos usados para acessar os Serviços, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Dados de configuração:</i> informações sobre a implementação dos Serviços Zoom e informações relacionadas com o ambiente.</li> <li>• <i>Metadados de reunião:</i> métricas sobre quando e como as reuniões foram conduzidas.</li> <li>• <i>Dados de uso de funcionalidades:</i> informações sobre se e como as funcionalidades dos serviços foram usadas.</li> <li>• <i>Dados de desempenho:</i> métricas relacionadas ao desempenho dos serviços.</li> <li>• <i>Logs de serviço:</i> informações sobre eventos e estados do sistema.</li> </ul>	<p>Automaticamente pelo uso dos serviços</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitamos a entrega e otimização dos serviços</li> <li>• Monitorar o desempenho de nossos data centers e redes</li> <li>• Fornecemos painéis e relatórios da conta</li> <li>• Fornecemos suporte</li> <li>• Mantemos a segurança da nossa infraestrutura e dos serviços</li> <li>• Administramos nossos planos e políticas de recuperação de desastres</li> <li>• Detectamos, investigamos e impedimos atividades fraudulentas, prejudiciais, não autorizadas ou ilegais ("detecção de fraudes e abusos")</li> <li>• Confirmamos o cumprimento das obrigações contratuais</li> <li>• Cumprimos as obrigações legais</li> <li>• Criamos dados anônimos e/ou agregados para melhorar nossos produtos e para outros fins comerciais legais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato</li> <li>• Interesses legítimos</li> <li>• Proteção de interesses vitais</li> <li>• Conformidade legal</li> </ul>
<p><b>Dados de suporte e feedback, como:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Dados de suporte:</i> informações fornecidas por um cliente à Zoom ou processadas em conexão com atividades de suporte, como chats ou chamadas de suporte (incluindo gravações dessas chamadas) e tíquetes de suporte do Serviço.</li> <li>• <i>Dados de pesquisa:</i> o feedback dos dados de pesquisa em serviço refere-se à Pontuação Líquida de Provedor (NPS) de um cliente e outras pesquisas em serviço ou feedback semelhantes em relação ao uso dos Serviços relevantes.</li> </ul>	<p>Diretamente de um usuário Zoom</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender a pedidos de suporte</li> <li>• Realizamos análises agregadas e anônimas para melhorar o desempenho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato</li> <li>• Interesses legítimos</li> </ul>
<p><b>Local aproximado</b> (por exemplo, cidade ou município mais próximos)</p>	<p>Automaticamente pelo seu uso dos serviços</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conectá-lo ao data center mais próximo</li> <li>• Cumprir as leis de privacidade e outras, como para que possamos fornecer os avisos corretos para sua área</li> <li>• Sugerir opções, como preferências de idioma</li> <li>• Monitorar o desempenho de nossos data centers e redes</li> <li>• Encaminhamos solicitações de suporte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato</li> <li>• Interesses legítimos</li> <li>• Obrigação legal</li> </ul>

<p><b>Identificadores persistentes em páginas de marketing</b>  Dados coletados por cookies e pixels de ferramentas (como Google Analytics e Google Ads), como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Endereços de protocolo da Internet (IP),</li> <li>• Tipo de navegador,</li> <li>• Provedor de serviços de Internet (ISP),</li> <li>• URL de referência,</li> <li>• Páginas de saída, os arquivos visualizados em nossos sites de marketing (por exemplo, páginas HTML, gráficos, etc.),</li> <li>• Sistema operacional, e</li> <li>• Carimbo de data/hora</li> <li>• Local aproximado (<i>por exemplo</i>, cidade ou município mais próximos). Consulte a nossa <a href="#">Política de Cookies</a> para mais detalhes.</li> </ul>	<p>A depender de como você escolhe configurar nossa ferramenta de preferência de cookies, podemos coletar essas informações automaticamente pelas nossas páginas de marketing e outros serviços on-line</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisar como nosso site é usado para melhorar sua experiência</li> <li>• Finalizamos pedidos e lembramos das suas configurações</li> <li>• Identificamos preferências de idioma</li> <li>• Avaliar o sucesso de nossas campanhas de marketing</li> <li>• Marketing, incluindo a facilitar a adaptação da publicidade que você vê quando está em outros serviços on-line</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consentimento</li> <li>• Interesses legítimos</li> </ul>
<p><b>Identificadores persistentes em páginas de produtos</b>  Esses são cookies de terceiros necessários para o suporte técnico e para a entrega do serviço. Consulte a nossa <a href="#">Política de Cookies</a> para mais detalhes.</p>	<p>Automaticamente quando você usa os Serviços do seu navegador</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornecemos o Serviço</li> <li>• Fornecemos suporte técnico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato</li> <li>• Interesses legítimos</li> </ul>
<p><b>Dados de marketing</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviços de enriquecimento de dados (apenas em relação às páginas de marketing)</li> <li>• Listas de e-mail marketing (onde permitido pela lei aplicável)</li> </ul>	<p>De terceiros e fontes públicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atividades de marketing</li> <li>• Enviamos comunicações de marketing</li> <li>• Fornecemos informações personalizadas sobre os nossos serviços</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interesses legítimos</li> </ul>
<p><b>Informações sobre participantes de eventos patrocinados ou copatrocinados pela Zoom</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Título e detalhes do evento</li> <li>• Nome</li> <li>• Endereço de e-mail</li> <li>• Empregador (se aplicável)</li> <li>• Cargo (se aplicável)</li> </ul>	<p>De você ou da parte responsável por inscrever você em um evento patrocinado pela Zoom</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nos comunicamos com você sobre o evento</li> <li>• Organizamos concursos, sorteios ou outras atividades promocionais</li> <li>• Fornecemos informações e ofertas nossas ou de copatrocinadores de eventos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato</li> <li>• Consentimento</li> <li>• Interesses legítimos</li> </ul>

## Conteúdo do cliente

O conteúdo do cliente é a informação "em sessão" que você nos fornece diretamente ao usar os Serviços, como gravações de reuniões, arquivos, registros de chat e transcrições, e qualquer outra informação que você possa enviar ao usar os Serviços. A Zoom usa o conteúdo do cliente apenas em relação ao fornecimento dos Serviços, e não monitoramos, vendemos ou usamos o conteúdo do cliente para quaisquer outros fins.

Não controlamos as ações de ninguém com quem você ou qualquer outro usuário dos Serviços possa optar por compartilhar informações. Portanto, não podemos e não garantimos que qualquer conteúdo do cliente que você ou qualquer usuário forneça aos Serviços não seja visualizado por pessoas não autorizadas. A Zoom também não pode controlar as informações que um usuário pode optar por compartilhar durante uma reunião. Embora os titulares de conta Zoom possam definir opções de privacidade que limitam o acesso a determinadas áreas dos Serviços, lembre-se de que nenhuma medida de segurança é perfeita ou impenetrável e que não somos responsáveis por qualquer descumprimento das medidas de segurança contidas nos Serviços. Você deve ter cuidado com o acesso que fornece a outras pessoas ao usar os Serviços e com as informações que optar por compartilhar ao usar os Serviços.

## Páginas de produtos e marketing da Zoom

A Zoom geralmente processa dados pessoais de duas maneiras diferentes usando seus sites e aplicativos. Primeiro, a Zoom processa os dados pessoais obtidos das páginas da web ou das interfaces de aplicativos móveis que a Zoom usa para fornecer seus Serviços, como a página de destino que o usuário vê após clicar em um link para ingressar em uma reunião ("Páginas de Produtos" da Zoom). As Páginas de produtos também incluem páginas da web e links que são acessíveis apenas ao titular da conta Zoom após efetuar login na conta Zoom. As Páginas de Produtos veiculam apenas cookies de terceiros necessários para o suporte técnico e para a entrega do serviço. Não há cookies de publicidade baseada em interesse nas Páginas de Produtos.

Segundo, a Zoom processa dados pessoais obtidos das suas páginas da web que são acessíveis sem a necessidade de efetuar login em uma conta Zoom ("Páginas de Marketing" da Zoom). As Páginas de Marketing, como [www.zoom.us](http://www.zoom.us), foram projetadas para incentivar as vendas de assinaturas da Zoom. Elas informam sobre os nossos produtos, planos e preços, recursos e outras informações relacionadas.

Como muitas outras empresas, usamos serviços de publicidade que tentam adaptar anúncios on-line aos seus interesses com base em informações coletadas por cookies e tecnologias semelhantes em nossas Páginas de Marketing. Isso se chama publicidade baseada em interesse. Você pode obter mais informações e desativar o uso de cookies em nossas Páginas de Marketing clicando no link Não vender minhas informações pessoais no rodapé desta página da web. Você precisará definir suas preferências para cada dispositivo e cada navegador da web em que deseja desativar. Esse recurso usa um cookie para lembrar sua preferência, então, se você limpar todos os cookies do seu navegador, precisará redefinir suas configurações. Para obter mais informações sobre cookies ou tecnologias semelhantes, consulte a nossa [Política de Cookies](#).

## Nosso programa de indicação

Você pode usar nosso programa de indicação para informar outras pessoas sobre o Zoom em certas jurisdições (onde for permitido pela lei aplicável). Ao fazê-lo, você será solicitado a fornecer o nome e o e-mail dessa pessoa para que possamos entrar em contato com ela. Contamos com você para assegurar que a pessoa indicada tenha permitido que façamos contato com ela. Enviaremos automaticamente um único e-mail convidando a pessoa a acessar a nossa página de marketing. A menos que essa pessoa declare que deseja saber mais, usaremos apenas seu nome e endereço de e-mail para enviar essa única mensagem e manter um registro de atividades do nosso programa de indicação, onde permitido por lei.

# Como compartilhamos dados pessoais

Somente compartilhamos dados pessoais com empresas, organizações ou indivíduos fora da Zoom quando uma das seguintes circunstâncias se aplica:

## Com consentimento

Podemos compartilhar dados pessoais com empresas, organizações e indivíduos fora da Zoom se tivermos o consentimento da pessoa em questão (conforme aplicável).

## Com parceiros da Zoom

Se a Zoom recebeu seus dados pessoais de um parceiro de terceiros e você se tornou um cliente, a Zoom pode divulgar dados pessoais selecionados para esse parceiro ou seu representante para os fins do contrato de parceria; por exemplo, para recompensar um parceiro de indicação de um evento copatrocinado. Os parceiros da Zoom concordaram contratualmente em cumprir as obrigações de privacidade e segurança adequadas.

## Para transações corporativas

Podemos compartilhar dados pessoais com adquirentes reais ou em potencial, seus representantes e outros participantes relevantes em ou durante negociações de qualquer venda, fusão, aquisição, reestruturação ou mudança de controle envolvendo todos ou parte dos negócios ou ativos da Zoom, inclusive em relação à falência ou procedimentos semelhantes.

## Para fins comerciais

Fornecemos dados pessoais a fornecedores ou provedores de serviços para nos ajudar a fornecer os Serviços e para fins comerciais da Zoom. Exemplos disso incluem fornecedores de armazenamento em nuvem pública, operadoras, processadores de pagamento e provedores de serviços para gerenciar tíquetes de suporte ao cliente. A Zoom proíbe contratualmente os fornecedores de usar os dados pessoais por qualquer motivo que não seja o de fornecer os serviços contratados. Além disso, a Zoom exige contratualmente que eles cumpram todos os requisitos de privacidade e segurança adequados.

## Por razões legais

Compartilhamos dados pessoais com empresas, organizações ou indivíduos fora da Zoom se acreditarmos que o acesso, uso, preservação ou divulgação das informações é razoavelmente necessário para:

- - cumprir qualquer lei aplicável ou responder a processos legais válidos, inclusive de agências de aplicação da lei ou de outras agências do governo.
  - fazer cumprir os Termos de Serviço aplicáveis, incluindo investigação de possíveis violações.
  - detectar, impedir ou resolver problemas técnicos, de fraude ou segurança.
  - proteger contra danos aos direitos, propriedade ou segurança da Zoom, nossos usuários ou o público, conforme exigido ou permitido por lei, inclusive para ajudar a impedir a perda de vidas ou ferimentos graves.

Para obter mais informações sobre dados que divulgamos em resposta a solicitações de agências de aplicação da lei e outras agências do governo, consulte as nossas [Diretrizes](#) para solicitações governamentais.

## Direitos e opções de privacidade do titular dos dados

### Direito de corrigir ou atualizar suas informações

Se você deseja corrigir ou atualizar as informações que nos forneceu, acesse [www.zoom.us](http://www.zoom.us) e atualize seu perfil.

### Comunicações de marketing

Você poderá receber comunicações de marketing por e-mail quando permitido. Se quiser deixar de receber essas comunicações, atualize as suas preferências usando o link "Cancelar assinatura" que consta nos e-mails.

## Direitos de privacidade europeus

Se você é residente do Espaço Econômico Europeu, pode ter o direito de exercer determinados direitos de privacidade disponíveis a você segundo as leis aplicáveis. Processaremos sua solicitação de acordo com as leis de proteção de dados aplicáveis. Podemos precisar reter determinadas informações para fins de manutenção de registros ou concluir transações que você iniciou antes de solicitar qualquer exclusão.

- **Direito de não dar consentimento ou retirar o consentimento.** Podemos solicitar o seu consentimento para processar determinados dados pessoais. Nas circunstâncias em que fizermos essa solicitação, você tem o direito de não dar o seu consentimento ou retirá-lo a qualquer momento. Isso não afeta a legalidade do processamento com base no consentimento antes de sua retirada.
- **Direito de acesso e/ou portabilidade.** Você pode ter o direito de acessar os dados pessoais que mantemos sobre você e, em algumas circunstâncias limitadas, ter esses dados fornecidos a você para que você possa fornecer ou fazer a portabilidade deles para outro provedor de serviços.
- **Direito de apagamento.** Em determinadas circunstâncias, você pode ter o direito de apagar os dados pessoais que mantemos sobre você (por exemplo, se não forem mais necessários para os fins para os quais foram originalmente coletados).
- **Direito de se opor ao processamento de dados.** Você pode ter o direito de solicitar que a Zoom pare de processar seus dados pessoais e/ou interrompa o envio de comunicações de marketing a você.
- **Direito de retificação.** Você pode ter o direito de exigir que a Zoom corrija qualquer informação pessoal imprecisa ou incompleta sobre você.
- **Direito de restringir o processamento de dados.** Você pode ter o direito de solicitar que a Zoom restrinja o processamento dos seus dados pessoais em determinadas circunstâncias (por exemplo, quando você acredita que os dados pessoais que mantemos sobre você não são precisos ou mantidos legalmente).
- **Direito de apresentar uma reclamação à sua autoridade local de proteção de dados.** Se você é residente do EEE, tem o direito de apresentar uma reclamação à uma [autoridade de proteção de dados](#) sobre nossa coleta e uso de seus dados pessoais.

### Como exercer seus direitos

Para exercer qualquer um dos direitos acima, envie um e-mail para [privacy@zoom.us](mailto:privacy@zoom.us). Você também pode enviar uma solicitação para o seguinte endereço:

Zoom Video Communications, Inc.

Atenção: Diretor de Privacidade de Dados

55 Almaden Blvd, Suite 600

San Jose, CA 95113

Identifique-se e especifique sua solicitação. Se você tiver uma conta Zoom protegida por senha, usaremos as informações da sua conta para verificar sua identidade. Caso contrário, solicitaremos que você forneça outras informações de verificação. O que solicitamos dependerá da natureza da sua solicitação, da confidencialidade das informações e da divulgação ou exclusão não autorizada.

Fazemos todos os esforços comercialmente razoáveis para excluir seus dados pessoais, conforme necessário, mas mantemos os registros necessários para cumprir com os requisitos das autoridades governamentais ou a lei federal, estadual ou local aplicável. Nas circunstâncias em que for legalmente permitido, podemos recusar o processamento de solicitações, incluindo solicitações exageradamente repetidas ou sistemáticas, que demandem esforço técnico desproporcional ou comprometam a privacidade de outras pessoas.

## Transferências internacionais

A Zoom opera globalmente, o que significa que os dados pessoais podem ser armazenados e processados (por exemplo, armazenados em um datacenter) em qualquer país em que nós ou nossos provedores de serviço tenham instalações ou realizem eventos. Ao usar a Zoom ou fornecer dados pessoais para qualquer uma das finalidades mencionadas acima, você reconhece que os seus dados pessoais podem ser transferidos ou armazenados nos Estados Unidos ou em outros países ao redor do mundo. Esses países podem ter regras de proteção de dados diferentes e menos protetoras que as do seu país.

Se você é residente do Espaço Econômico Europeu (EEE) e seus dados pessoais são transferidos para fora do EEE, nós iremos:

- Processá-los em um território que a Comissão Europeia tenha determinado que fornece um nível adequado de proteção para informações pessoais; ou
- Implementar salvaguardas apropriadas para proteger suas informações pessoais, incluindo a transferência delas de acordo com o mecanismo de transferência aplicável, incluindo as [cláusulas contratuais padrão](#) da Comissão Europeia.

## Retenção

Retemos os dados pessoais coletados pelo tempo necessário conforme descrito nesta declaração, a menos que um período de retenção mais longo seja exigido pela lei aplicável. Os critérios usados para determinar nossos períodos de retenção incluem:

- O período em que mantemos um relacionamento contínuo com você e fornecemos nossos serviços a você (por exemplo, enquanto você tiver uma conta conosco ou continuar usando nossos serviços);
- Se temos a obrigação legal de manter os dados (por exemplo, determinadas leis exigem que mantenhamos registros das suas transações por um determinado período de tempo antes que possamos excluí-los); ou
- Se a retenção é aconselhável à luz da nossa posição legal (como em relação aos estatutos de limitações aplicáveis, litígios ou investigações regulatórias).

Os clientes podem excluir suas próprias contas.

## Segurança

A Zoom está comprometida em proteger os seus dados pessoais. Utilizamos medidas técnicas e organizacionais razoáveis e apropriadas para proteger os dados pessoais contra perda, uso indevido e acesso não autorizado, divulgação, alteração e destruição, levando em devida conta os riscos envolvidos no processamento e a natureza dos dados pessoais. Se você tiver alguma dúvida sobre a segurança dos seus dados, entre em contato com nossa equipe de segurança em [security@zoom.us](mailto:security@zoom.us)

## Como falar conosco

Se você tiver dúvidas relacionadas à privacidade ou comentários relacionados a esta Declaração, envie um e-mail para [privacy@zoom.us](mailto:privacy@zoom.us). Você também pode entrar em contato conosco escrevendo para este endereço:

Zoom Video Communications, Inc.

Atenção: Diretor de Privacidade de Dados

55 Almaden Blvd, Suite 600

San Jose, CA 95113

### Representante da UE

Lionheart Squared Ltd

Attn: Data Privacy

2 Pembroke House

Upper Pembroke Street 28-32

Dublin

DO2 EK84

República da Irlanda

e-mail: [zoom@LionheartSquared.eu](mailto:zoom@LionheartSquared.eu)

## ANEXO D – POLÍTICA DE COOKIES

### Política de Cookies

Atualizado em: 1º de janeiro de 2020

A Zoom Video Communications, Inc., ("Zoom") e nossos parceiros usam cookies ou tecnologias semelhantes para analisar tendências, administrar e rastrear os movimentos dos usuários durante sua visita ao nosso site ou uso de nossos Produtos, coletar informações suas, sobre onde você acessa nosso site ou Produtos e como usa nossos Produtos e serviços, e para fornecer informações sobre os Produtos Zoom que possam ser do seu interesse.

#### O que são Cookies e como a Zoom os usa?

Cookies são pequenos arquivos de texto colocados em computador por websites e serviços que você visita ou acessa. Eles são amplamente usados para fazer com que sites e serviços funcionem com maior eficiência e para fornecer informações sobre a experiência de nossos usuários durante o uso ou interação com nossos sites, Produtos, serviços e anúncios. Alguns cookies permanecem apenas durante a sua sessão na web e expiram quando você sai do navegador; outros cookies podem durar mais do que a sua sessão na web, inclusive depois de você sair do seu navegador, por exemplo, lembrando de você ao retornar para o nosso website. A tabela abaixo explica os cookies que a Zoom e nossos parceiros terceiros usam e os motivos.

Cookie	Tipo	Objetivo
Cookies obrigatórios	Básicos	Esses cookies são necessários para habilitar a funcionalidade básica do site, como fornecer um login seguro e lembrar seu progresso em um pedido.
	Desempenho	A Zoom usa cookies de desempenho para equilíbrio de carga para garantir que websites e Produtos permaneçam ativos e operacionais.
Cookies Funcionais	Preferências e Configurações	Esses cookies são usados para registrar a escolha e as configurações de um usuário que permitem aos nossos sites e Produtos operarem corretamente ou que mantêm suas preferências ao longo do tempo e podem ser armazenados no seu dispositivo. Por exemplo, a Zoom salva preferências, como idioma, navegador e configurações de player multimídia, o que permite ao navegador lembrar dessas configurações cada vez que você voltar ao site.
	Login e Autenticação	Ao iniciar a sessão em um site ou Produto usando sua conta Zoom, armazenamos um número de ID exclusivo e a hora de acesso em um cookie criptografado no seu dispositivo. Este cookie permite que você passe de uma página para outra no website sem precisar iniciar sessão novamente em cada página. Você também pode salvar suas informações de login para não ter que iniciar sessão cada vez que retornar ao site.
	Análises	Para fornecer nossos produtos e melhorar sua experiência de usuário nos nossos sites e Produtos, a Zoom usa cookies e outros identificadores para coletar dados de uso e desempenho. Por exemplo, usamos cookies para contar o número de visitantes individuais a uma página da web ou serviço ou para o nosso blog e para desenvolver outras estatísticas sobre as operações de nossos Produtos. Isso inclui cookies da Zoom e de nossos fornecedores de análise terceirizados. Nós usamos as informações para compilar relatórios e nos ajudar a melhorar nossos sites e Produtos.
Cookies de publicidade	Publicidade baseada em interesse	A Zoom usa cookies para coletar dados sobre a sua atividade on-line e identificar seus interesses para que possamos fornecer publicidade mais relevante para você. Você pode optar por deixar de receber publicidade baseada em interesse da Zoom, como descrito na seção Como Controlar Cookies nesta política de cookies e na nossa Política de Privacidade. Os usuários que não permitirem a coleta das suas informações pessoais não receberão publicidade baseada em interesse de nós nos seus dispositivos. Observação: Se você optar por não receber publicidade baseada em interesse, armazenaremos sua preferência em um cookie no seu dispositivo.
	Cookies de mídias sociais	Alguns dos nossos sites e Produtos incluem trechos de código fornecidos por empresas de mídia social que podem detectar se você já iniciou uma sessão em determinada conta de mídia social para que possa compartilhar facilmente o conteúdo da Zoom com outros usuários de mídia social por meio dessa conta. Esses trechos de código leem os cookies definidos anteriormente pelo conteúdo da Web da empresa de mídia social enquanto você está com a sessão iniciada e navega por esse conteúdo nesses sites de mídia social.  As empresas de mídia social não poderão detectar se você já está conectado a uma conta de mídia social se você desativar os Cookies de Publicidade. Observação: Se você optar por não receber publicidade baseada em interesse, armazenaremos sua preferência em um cookie no seu dispositivo.  Nós integramos vídeos do canal da Zoom no YouTube usando o modo com privacidade aprimorada do YouTube. Esse modo pode definir cookies em seu computador quando você clicar no player de vídeo do YouTube. O YouTube não armazenará informações de cookies de identificação pessoal para reproduções de vídeos incorporados se você desativar os Cookies de Publicidade.

**Como Controlar Cookies**

Você pode desativar os Cookies de Publicidade e os Cookies Funcionais a qualquer momento acessando o link "Preferências de cookies" no rodapé da página.

Você também pode controlar os cookies ajustando as configurações no seu navegador da Internet. A maioria dos navegadores da web aceita cookies automaticamente, mas oferecem controles que permitem bloqueá-los ou excluí-los. Por exemplo, na maioria dos navegadores modernos, você pode bloquear ou excluir cookies clicando em Configurações > Privacidade > Cookies. As instruções para bloquear ou excluir cookies em outros navegadores podem estar disponíveis na documentação de privacidade ou ajuda de cada navegador. Para saber mais sobre cookies, inclusive como ver quais cookies foram configurados e como gerenciá-los e excluí-los, visite [www.aboutcookies.org](http://www.aboutcookies.org).

Certos recursos dos Produtos e serviços Zoom dependem de cookies. Esteja ciente que se você escolher bloquear cookies, você pode não conseguir iniciar a sessão ou usar esses recursos, e preferências que dependam de cookies podem ser perdidas. Caso você escolha excluir cookies, configurações e preferências controladas por eles, inclusive preferências de publicidade, serão excluídas e poderão precisar ser criadas novamente.

**Fale conosco**

Zoom Vídeo Communications, Inc.

Aos cuidados de: Diretor de Privacidade

55 Almaden Blvd, Suite 600

San Jose, CA 95113

E-mail: [privacy@zoom.us](mailto:privacy@zoom.us)

**Revisões de nossa Política de Cookies**

Podemos alterar esta Política de Cookies periodicamente. Quando fizermos atualizações, alterações ou revisões, elas entrarão em vigor quando publicarmos a Política de Cookies atualizada em nosso site. Se fizermos alterações significativas, as notificaremos por e-mail ou, a nosso critério, por meio de uma notificação em nosso site antes que a alteração entre em vigor.