

FOTOS: ISTOCK



LEGÍTIMO INTERESSE NA LGPD: CONCEITOS, APLICAÇÃO E LIMITES

POR: NATÚRIA PELLIN ARSEGO

No cenário da proteção de dados pessoais, regido pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), o consentimento e a execução contratual não são as únicas justificativas para o tratamento de informações. A LGPD prevê diversas bases legais, sendo o legítimo interesse uma das mais estratégicas para o ambiente corporativo.

Considere a situação em que uma concessionária, após uma revisão veicular, contata o cliente para avaliar a experiência, informar a data do próximo retorno e oferecer manutenção preventiva. Essa interação envolve o uso de dados pessoais, mas muitos gestores ainda não sabem justificar em qual base legal essa comunicação se ampara.

Frequentemente, a resposta reside no legítimo interesse, embora sua aplicação exija certa cautela.

Essa base legal é essencial para empresas que gerenciam dados de leads, clientes e parceiros. Atividades de pós-venda, avisos de garantia, recall, prevenção a fraudes e melhoria da experiência do usuário podem ser fundamentadas no legítimo interesse, desde que o contexto esteja adequado.

Contudo, o legítimo interesse não é uma autorização genérica para o tratamento de dados sem consentimento. Flexibilidade não significa liberdade irrestrita.

Antes de invocar o legítimo interesse como ampla justificativa, a empresa deve percorrer um caminho de três etapas conhecido internacionalmente como Legitimate Interest Assessment (LIA):

- 1. Finalidade:** O objetivo deve ser legítimo e razoável. Pesquisas de satisfação são aceitáveis, mas a venda de produtos sem qualquer relação com o serviço prestado e sem aviso prévio pode não ser.
- 2. Necessidade:** O tratamento deve ser indispensável. Se um simples contato com o cliente atinge o objetivo, não há justificativa para o cruzamento excessivo de dados para traçar um perfil comportamental dos clientes.
- 3. Balanceamento:** Deve haver equilíbrio entre o interesse da empresa e os direitos do titular, considerando a expectativa razoável do cliente, o impacto em sua privacidade e a existência de uma relação prévia entre as partes.

No setor automotivo, onde dados de clientes cir-

culam entre contextos de financiamentos, seguros e pós-venda, esse teste é especialmente relevante e a finalidade de cada uso desses dados deve ser avaliada individualmente.

O erro mais grave é usar o legítimo interesse como “carta coringa” para evitar a coleta de consentimento e justificar genericamente qualquer situação de tratamento de dados pessoais. O Art. 10 da LGPD, que disciplina especificamente o legítimo interesse, é expresso ao exigir análise prévia e documentação rigorosa. Nos termos do Art. 10, §3º, a ANPD pode determinar a elaboração do Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD) para tratamentos fundamentados nessa base legal — instrumento que obriga a empresa a mapear os riscos da atividade e a demonstrar que os

direitos dos titulares foram devidamente ponderados.

A falta de registro dessa análise expõe a empresa a sanções administrativas e à perda de confiança do consumidor ao perceber usos inesperados, e por vezes indevidos, de seus dados.

A conformidade tornou-se um diferencial. Empresas que se preocupam com a proteção dos dados de seus clientes e aplicam o legítimo interesse com transparência e ética transformam obrigações legais em vantagem competitiva e criam uma significativa relação de confiança com seus clientes.

No mercado atual, a confiança é, justamente, o que converte um negócio pontual em um relacionamento duradouro. ■

Natúria Pellin Arsego, Advogada, Graduada pela Faculdade de Desenvolvimento do Rio Grande do Sul (FADERGS). Pós-graduada em Direito Digital e Proteção de Dados através do curso da Escola Brasileira de Direito (EBRADIT) promovido pela FADERGS.

As colunas mantidas pela ABRADIT NEWS têm por objetivo trazer diferentes pontos de vista e informações aos executivos da Rede. As opiniões são de responsabilidade dos articulistas, não refletindo necessariamente o posicionamento da Associação ou da Rede Toyota do Brasil.



EXCELÊNCIA EM GESTÃO PARA CONCESSIONÁRIAS

- Revisão de DEF
- Reforma Tributária
- Planejamento Estratégico
- Budget



11 94146-7558
contato@etopbrasil.com.br