

MANIFESTAÇÃO

Senhora Coordenadora da Asjup,

Por meio do Ofício: 809/2024/secsabara (em reiteração ao ofício 446/2024), a 4ª Promotoria de Justiça de Sabará/MG, solicita apoio jurídico para análise da prática adotada pelas farmácias de Sabará/MG, de solicitar o fornecimento de CPF pelos clientes para fins de concessão do desconto.

A denúncia foi registrada no sistema da Ouvidoria do MPMG, e em suma, apresenta os seguintes fatos (7268822):

"Na data informada fui até o estabelecimento da XXX no endereço informado, pois estava com uma forte alergia de gatos. Então ao adentrar no estabelecimento solicitei ao atendente um antialérgico. Foi me informado que seu valor era em torno (nem me lembro o valor exato) de R\$5,00. O atendente então me pediu o número do meu CPF. Essa informação foi negada a minha parte, pois não queria fazer nenhum tipo de registro em banco de dados. Então o preço do medicamento aumentou para R\$20,00 (algo em torno desse valor), só pelo fato de não ter passado meu CPF. Não pude comprar o remédio de que necessitava, pois me foi negada a venda por eu não ter informado o CPF.

Esse tipo de prática é corriqueira no estabelecimento, pois já aconteceu comigo em outra ocasião e já presenciei acontecimentos semelhantes com terceiros."

É breve o relato. Passa-se à apresentação de preliminares sobre o tema e, na sequência, à análise dos quesitos apresentados pela consulente.

1 - ANÁLISE JURÍDICA

A Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD) regula o tratamento de dados pessoais no Brasil, o que inclui desde a coleta dessas informações até seu compartilhamento, classificação, arquivamento e armazenamento por órgãos públicos, empresas e pessoas físicas.

Entretanto, o tema da proteção de dados não se concentra, somente, na LGPD. Outras legislações merecem destaque:

- Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/90), que trata, entre outras normas, sobre banco de dados de consumidores, bem como o direito à informação;
- Marco Civil da Internet (Lei Federal nº 12.965/2014), que estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil, bem como o tratamento e proteção de dados pessoais dos usuários;
- Decreto Federal nº 8.771/2016, que trata das hipóteses admitidas de discriminação de pacotes de dados na internet e de degradação de tráfego, indicando procedimentos para guarda e proteção de dados por provedores de conexão e de aplicações;
- Boas Práticas Farmacêuticas (Resolução nº 44/2009 da Agência Nacional de Vigilância Sanitária), que assegura a responsabilidade do estabelecimento farmacêutico de assegurar a privacidade do usuário e a garantia de que acessos indevidos ou não autorizados a estes dados sejam evitados e que seu sigilo seja garantido (arts. 59 e 82);
- Lei do Cadastro Positivo (Lei Federal nº 12.414/2011), que disciplina a proibição das anotações de

informações sensíveis (art. 3, § 3º, inciso II) ;

- Emenda Constitucional nº 115/2002, que alterou a Constituição Federal para incluir a proteção de dados pessoais entre os direitos e garantias fundamentais. Fixou, ainda, a competência privativa da União para legislar sobre a proteção e tratamento de dados pessoais.

1.1 - Dados relacionados à saúde

Toda informação relativa a uma pessoa natural identificada ou identificável é considerada dado pessoal (art. 5º, inciso I, da LGPD).

No caso dos dados relacionados à saúde, esses merecem tratamento especial e estão submetidos a regras específicas, por serem dados sensíveis. A LGPD permite o tratamento de dados pessoais de saúde sem consentimento do usuário em casos de tutela da saúde, exclusivamente, em procedimento realizado por profissional de saúde, serviços de saúde ou autoridade sanitária (art. 7º, inciso VIII, da LGPD).

O art. 5º, XII, da LGPD estabelece que o consentimento consiste em "manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada". O § 3º do art. 8º da mesma lei determina também que: "é vedado o tratamento de dados pessoais mediante vício de consentimento". Nas hipóteses em que o tratamento envolve dados pessoais sensíveis, como os biométricos, as condições para o fornecimento de consentimento são ainda mais criteriosas (consentimento qualificado, do art. 11, LGPD).

De acordo com o art. 9º da LGPD, o consumidor, titular das informações, tem direito ao acesso facilitado às informações sobre o tratamento de seus dados, que devem ser disponibilizadas de forma clara, adequada e ostensiva. Essas informações incluem a finalidade específica e a forma e duração desse tratamento, a identificação e os dados de contato do controlador, o uso compartilhado de dados pelo controlador e sua finalidade, as responsabilidades dos agentes que realizarão o tratamento, e os direitos do titular, conforme previsto no artigo 18 da mesma Lei.

A diferenciação de preços em programas de fidelização, onde o acesso ao desconto depende do fornecimento de dados pessoais como o CPF, pode prejudicar o direito à informação do consumidor, garantido pelo art. 6º, incisos I, II e III, do Código de Defesa do Consumidor. A prática de ocultar o valor do desconto até a coleta de dados pessoais pode ser considerada abusiva, ferindo o princípio da transparência nas relações de consumo. Ressalta-se ainda a forma imperativa como os dados são solicitados ao consumidor, em muitos casos, compelidos/pressionados a entregarem seu CPF antes mesmo de obter informações sobre o estoque do medicamento e possível diferença de valores.

Na prática, o consentimento é válido somente quando se tem plena informação e não está sendo forçado a concedê-lo. No caso dos CPF nas farmácias, para que o consentimento seja considerado qualificado, o consumidor precisa ser suficientemente informado sobre como seus dados serão utilizados e como serão compartilhados. Sem essas informações, o consentimento não é qualificado.

A princípio, não há vedação à prática de concessão de benefícios a clientes fidelizados. Ela pode ser legítima em relação aos interesses da empresa. O que deve ser considerado é a baixa transparência em relação ao tratamento de dados, em relação às poucas informações constatadas sobre as bases legais e as finalidades desse tratamento, em relação às medidas de segurança eventualmente necessárias a esse tipo de tratamento, bem como em relação à possível diferenciação específica de preços decorrentes da participação nos programas de benefícios.

Importante verificar se as medidas de segurança informadas são suficientes (criptografia e não compartilhamento com terceiros) para a proteção dos dados sensíveis. Dados pessoais sensíveis, sejam eles biométricos ou referentes à saúde e à vida sexual de usuários de serviços farmacêuticos, necessitam de salvaguardas adicionais em seu tratamento, como determina o art. 11 da LGPD.

Os Termos de Consentimento e informativos impressos em lojas físicas também devem ser analisados, especialmente do ponto de vista do princípio da transparência, segundo o qual as informações devem ser claras e facilmente acessíveis, inclusive pelo mesmo meio pelo qual os dados são coletados.

Ressalta-se que é fundamental que a farmácia possua política de privacidade e protocolos de segurança da informação fortes e claros para os consumidores. As informações devem constar no site oficial da empresa, bem como o contato do encarregado da proteção de dados, para os casos em que os consumidores queiram exigir seus direitos.

Destarte, o princípio da transparência (art. 6º, inciso VI, da LGPD), vinculado aos princípios da boa-fé e da

responsabilidade/"accountability" (art. 6º, caput e inciso X, da LGPD), deve ser observado durante todo o ciclo de vida do tratamento dos dados. O direito fundamental à autodeterminação informacional, implícito na Constituição Federal de 1988, proporciona ao titular dos dados o controle sobre o uso das suas informações, bem como a responsabilização dos agentes de tratamento em caso de abuso ou conduta ilícita de seus dados.

1.2 - Direitos do usuário na compra de medicamentos nas farmácias

O Código de Defesa do Consumidor estabelece que é direito básico do consumidor a informação clara e adequada sobre todos os aspectos que envolvam a relação de consumo.

O uso dos dados deve servir a uma finalidade específica, adequada e informada ao consumidor. Entre outros direitos, o titular dos dados pode solicitar a:

- Confirmação de existência de registro na base de dados;
- Correção dos dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Portabilidade e/ou informações sobre com quem os dados foram compartilhados.

O consumidor poderá, ainda, caso o cadastro das informações tenha ocorrido com o consentimento, revogá-lo e requisitar a eliminação dos dados, bem como se opor ao uso das informações pessoais.

Nos casos da compra de medicamentos de receita controlada, como antibióticos ou psicotrópicos, a farmácia é obrigada a coletar dados pessoais do consumidor, retendo a receita médica para controle da vigilância sanitária. De acordo com as normas da Anvisa^[1], basta o nome completo e endereço do consumidor, não sendo necessário coletar o CPF ou qualquer outro dado do consumidor para além dos que já estiverem na receita.

É de responsabilidade do estabelecimento farmacêutico assegurar a confidencialidade dos dados. Além disso, conforme a LGPD, os dados não podem ser utilizados para qualquer forma de promoção, publicidade, propaganda ou para induzir o consumo de medicamentos.

O consumidor pode se recusar a fornecer seus dados, nos casos que não envolvam a compra de antibióticos e outros medicamentos de receita controlada.

1.3 - Autoridade Nacional de Proteção de Nota Técnica nº 4/2022/CGTP/ANPD (7306700)

A Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) é uma autarquia federal especial, vinculada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, criada para zelar pela proteção de dados pessoais. Entre as suas diversas atribuições, está a de fiscalizar e aplicar sanções em caso de tratamento de dados realizado em desconformidade com a legislação, mediante processo administrativo que assegure o contraditório, a ampla defesa e o direito de recurso (art. 55-J, IV, da [Lei Federal nº 1.709/2018](#)).

A ANPD, por meio da Coordenação-Geral de Tecnologia e Pesquisa - CGTP (art. 18, II, III e IV, do Regimento Interno da ANPD), publicou a Nota Técnica nº 4/2022/CGTP/ANPD, que tratou sobre as práticas de tratamento de dados pessoais e de dados pessoais sensíveis por parte do varejo farmacêutico.

Após análise de investigações em curso em órgãos, como o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios e o Ministério Público de Minas Gerais, além de políticas de privacidade em vigor das principais redes investigadas, a CGTP realizou diálogos com diversas associações do setor para entender as operações de dados pessoais realizadas pelo setor.

Durante a realização dos estudos sobre o setor farmacêutico e, após recebimento de denúncias de titulares de dados e de investigações jornalísticas sobre o tema, o Conselho Diretor da ANPD determinou, em 3 de maio de 2023, a instauração de procedimento fiscalizatório pela Coordenação-Geral de Fiscalização (CGF) e a análise dos limites do consentimento como hipótese legal na concessão de descontos pelo setor, especialmente, em programas de fidelização, em cooperação com a Secretaria Nacional do Consumidor.

O estudo mostrou que:

- alguns sites não disponibilizaram informações sobre suas políticas de privacidade;
- redes que possuem programas de fidelização por vezes não entram em detalhes sobre sua metodologia e sob quais condições os dados de titulares são tratados;
- algumas políticas de privacidade disponibilizadas carecem de diversos pontos de melhoria, já que

não apresentam informações acerca de quais dados são coletados, formas de exercício de direitos dos titulares, nem sobre as bases legais utilizadas.

Mostrou, também, como consequência da falta de transparência e da escassa operacionalização do direito de acesso (art. 9º, da LGPD), a clara dificuldade dos titulares se oporem ao tratamento de seus dados pessoais, em grande parte sensíveis. Em vários casos analisados, as informações não eram disponibilizadas de maneira clara e facilitada sobre as fases do tratamento de dados, como finalidade ou identificação dos agentes de tratamento.

A falta de transparência sobre as finalidades do tratamento de dados, juntamente com a diferenciação de preços condicionada à adesão a programas de fidelidade, que pode coagir os consumidores a fornecerem seus dados pessoais, configura clara violação das normas de proteção de dados.

Em resumo, as práticas de tratamento de dados pessoais nos programas de fidelização de clientes de alguns estabelecimentos farmacêuticos levantam questões sobre a transparência, clareza e segurança no consentimento dos titulares, bem como sobre o compartilhamento de dados sensíveis e a adequação das práticas de tratamento de dados.

1.4 - Processo Administrativo nº MPMG-0024.18.002027-3

O Procon-MG, por meio da 14ª Promotoria de Justiça - Defesa do Consumidor - Belo Horizonte, instaurou o Processo Administrativo nº MPMG-0024.18.002027-3 contra a Drogeria Araújo S/A, devido à exigência do CPF dos consumidores no momento da compra para concessão de descontos, sem informação clara e adequada sobre a abertura de cadastro. A prática era semelhante à situação analisada neste Processo SEI.

Por **(i) ofertar** produtos/serviços sem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, condições de pagamento, juros, encargos, garantia, prazos de validade e origem (art. 31, CDC); **(ii) ofertar** produtos ou serviços sem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre os riscos que apresentem à saúde e à segurança dos consumidores (art. 31, CDC); e **(iii) deixar** de comunicar, por escrito, ao consumidor a abertura de cadastro, ficha, registro de dados pessoais e de consumo, quando não solicitado por ele (art. 43, §2, CDC), o fornecedor foi sancionado com aplicação de multa pecuniária.

A decisão administrativa condenatória, que destacou a vulnerabilidade do consumidor e a falta de informação clara e adequada, considerou que a prática da Drogeria Araujo S/A constituiu uma violação grave dos direitos do consumidor, revelando a ocorrência da captura oculta de dados pessoais e de consumo, com potencial risco à privacidade e à segurança dos consumidores.

2 - CONCLUSÃO

No caso em tela, para que o consentimento seja considerado qualificado, o consumidor precisa ser informado sobre como seus dados serão utilizados e como serão compartilhados. Devendo representar uma manifestação livre, respeitando o direito à informação e inequívoca de concordância, possuindo uma finalidade determinada.

Diante do exposto, sugere-se à autoridade consulente:

a. Oficiar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD, tendo em vista suas atribuições de fiscalizar e de aplicar sanções administrativas por descumprimento à legislação de proteção de dados pessoais;

b. Instaurar Investigação Preliminar, nos termos do artigo 4º da Resolução PGJ nº 57/2022, vez que eventuais medidas administrativas da ANPD não impedem que o Procon-MG verifique e, se for o caso, sancione fornecedores por descumprimento a normas de proteção de dados pessoais, bem como afrontas ao direito básico à informação (art. 31 do CDC) e ao dever de comunicar, por escrito, ao consumidor, a abertura de cadastro, ficha, registro de dados pessoais e de consumo, quando não solicitado por ele (art. 43, § 22). Nesse sentido, Parecer Jurídico nº 16/2021 - PGJMG/PROCON-MG/SECP/ASJUP que trata da possibilidade/necessidade de aplicação, pelo Procon-MG, de penalidade administrativa em fato que viole direito do consumidor e, ao mesmo tempo, legislação específica, já punido - também administrativamente - por outro órgão (bis in idem)^[2] ;

c. No curso da Investigação Preliminar, a autoridade administrativa poderá propor Termo de Ajustamento de Conduta (TAC).

Belo Horizonte, 10 de junho de 2024

Fernando Lucas de Almeida Pereira
Assessor Jurídico
(Elaboração)

Regina Sturm Vilela
Assessora Jurídica
(Revisão)

Ricardo Augusto César Amorim
Assessor Jurídico
(Revisão)

De acordo com a manifestação, após revisão.

Belo Horizonte, 18 de junho de 2024.

Christiane Pedersoli
Coordenadora

-
- [1] <https://www.gov.br/anvisa/pt-br/assuntos/medicamentos/controlados/RDC73420222.pdf> /
<https://www.gov.br/anvisa/pt-br/assuntos/noticias-anvisa/2020/medicamentos-controlados-regras-para-receitas>
[2] <https://www.mpmg.mp.br/data/files/69/B0/F1/A6/0B7848106192FE28760849A8/ParecJurid-CDC-Parecer%20n%2016-Possibilidade%20aplicacao%20penalidade%20administrativa%20em%20fato%20viole%20direito%20consumidor-bis%20in%20idem-Procon-MG-26jul2021.pdf>



Documento assinado eletronicamente por **CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI, COORDENADOR II**, em 18/06/2024, às 11:12, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDO LUCAS DE ALMEIDA PEREIRA, ASSESSOR DE PROMOTOR DE JUSTICA**, em 18/06/2024, às 11:16, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.mpmg.mp.br/sei/processos/verifica>, informando o código verificador **7290476** e o código CRC **E9C76B63**.

