

A photograph of a wooden block with a metal padlock on its front face, resting on a dark, reflective surface that appears to be a keyboard. The lighting is dramatic, with strong highlights and deep shadows.

Alterações na Política de Privacidade do WhatsApp

Contexto

Na segunda quinzena de janeiro o WhatsApp começou a enviar avisos aos seus usuários sobre as mudanças na sua Política de Privacidade.

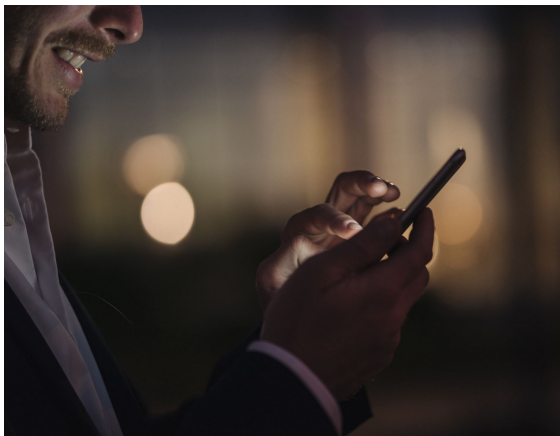
Inicialmente cada usuário teria até dia 08 de fevereiro para aceitar os termos de serviço, porém devido aos protestos decorrentes do anúncio a companhia estendeu o prazo para 15 de maio de 2021.

Após polêmicas, o Procon de São Paulo e o Ministério da Justiça questionaram o aplicativo sobre possíveis conflitos com a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD. Além do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor estudar medidas para impedir que a companhia bloqueie o uso do serviço por usuários que não aceitem os novos termos.

O Facebook é a empresa responsável pelo aplicativo desde 2014 e seu planejamento é caminhar para a integração entre as plataformas.



Quais Dados São Compartilhados



- Dados do perfil: número de telefone e outros dados que constem no registro de conta do usuário;
- Dados de transações;
- Informações relacionadas ao serviço;
- Informações sobre como o usuário interage com empresas ao usar os serviços do WhatsApp;
- Dados do aparelho móvel; e
- Endereço de IP.

Reclamações dos Usuários e Autoridades



Não existe a opção de não aceitar

- O usuário pode aceitar instantaneamente ou até o prazo definido pela plataforma. Porém, não existe a opção não aceitar. Caso não aceite, o usuário deixa de ter acesso aos serviços.



Tratamento diferenciado entre usuários brasileiros e europeus

- Usuários europeus não serão submetidos às mesmas diretrizes devido a acordos firmados com organizações de proteção de dados da região.



Nível de transparência

- Órgãos de proteção ao consumidor questionam o nível de transparência e de informação disponibilizada ao usuário, principalmente acerca da necessidade de consentimento e do compartilhamento dos dados pessoais.

Atualização na Política de Privacidade



O que muda na verdade?

Antes da atualização, o compartilhamento de dados declarado tinha como finalidades ajudar a operar, executar, aprimorar, entender, personalizar, dar suporte e anunciar serviços. Isso se manteve, sendo que atualização limita-se às interações entre empresas e seus clientes, especialmente para o WhatsApp Business. Na nova configuração, empresas podem usar o Facebook como provedor de tecnologia para gerenciar respostas. Dessa forma, os dados do cliente serão compartilhados com o Facebook e o cliente será notificado no momento da conversa para que tenha ciência desse compartilhamento.

O que não mudará?

Conversas pessoais continuam protegidas com a criptografia de ponta a ponta. Sendo assim, o WhatsApp e as empresas do Facebook não tem acesso a nenhum tipo de conteúdo dessas conversas.

Quais as implicações para a sua empresa?



Não utilizamos WhatsApp para contato com os clientes.
As mudanças não se aplicam ao cenário do seu negócio.



Utilizamos o WhatsApp para interagir com os clientes, mas sem contar com as funções associadas ao Facebook.
As mudanças não se aplicam ao cenário do seu negócio.



Utilizamos o WhatsApp para interagir com os clientes e contratamos as funções associados ao Facebook.
As mudanças se aplicam ao cenário do seu negócio.

Se minha empresa utiliza a integração ao Facebook, o que devo fazer?

WhatsApp e Facebook são responsáveis pelos usos e compartilhamentos em suas Plataformas.

É importante ter em mente que utilizar o WhatsApp para ter contato com a sua empresa é uma opção do cliente e que ele tem uma relação pré-estabelecida com a plataforma. Ao utilizar o WhatsApp o cliente se submete aos termos da plataforma e é informado sobre como seus dados são utilizados. O compartilhamento com o Facebook é, inclusive, avisado ao cliente no momento em que ele inicia uma conversa no WhatsApp que se integra às funções associadas ao Facebook.

Transparência é a melhor resposta

Transparência é um valor importante em Proteção de Dados Pessoais. Fazer menção ao uso do WhatsApp para o atendimento na política ou nos avisos de privacidade de sua empresa é providência salutar de accountability e geração de confiança. Essas previsões podem indicar o uso dos dados pelo WhatsApp e o compartilhamento realizado pelo Facebook. Recomendamos que sempre haja remissão aos termos e políticas do WhatsApp, reafirmando sua aplicabilidade durante as interações realizadas por meio do aplicativo.

Disponibilizar outros meios de atendimento

Para que o cliente não seja forçado a utilizar o WhatsApp e, para isso, seja obrigado a concordar com seus termos e políticas, recomendamos que sempre haja alternativas de contato para atendê-lo, como telefone ou e-mail.



 **WISEU ADVOGADOS**

Rua Funchal, 263, 10º andar
Vila Olímpia - São Paulo/SP