PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
Autoridade Nacional de Proteção de Dados
Coordenação-Geral de Fiscalização
Nota Informativa nº 12/2021/CGF/ANPD

Assunto: **JUNTADA DE DOCUMENTOS**

Referência: 00261.000012/2021-04

Cer. fico que nesta data juntei aos presentes autos os Documentos SEI nº 2565296 e nº2565299 .

Brasília, 13 de maio de 2021.

DENISE JANE VIEIRA DOMINGOS
Coordenadora-Geral de Fiscalização
Autoridade Nacional de Proteção de Dados

Documento assinado eletronicamente por **Denise Jane Vieira Domingos Montalvão**, **Coordenadora-Geral de Fiscalização**, em 13/05/2021, às 19:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade do documento pode ser conferida informando o código verificador **2565289** e o código CRC **32A11765** no site: https://super.presidencia.gov.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0

Nota Informativa 12-2021 (2565289) SEI 00261.000012/2021-04 / pg. 142

Chicago, 07 de abril de 2021

Grupo Facebook e WhatsApp Compartilham Ilegalmente Dados de seus Usuários: Solicitação de Atuação das Autoridades Brasileiras para Garantir os Direitos da População

Parte I

Apresentação

Prezadas senhoras e senhores,

A SumOfUs é um movimento global cujo propósito central é lutar pelo respeito dos consumidores e trabalhadores, a fim de garantir que as maiores empresas do mundo respeitem os direitos humanos, a democracia e o meio ambiente. Acreditamos profundamente na mobilização social como essencial para a construção de um mundo melhor, mais justo e mais próspero.

Fundada em 2011, as campanhas da organização já mobilizaram milhões de pessoas para exigir que as corporações priorizem os seres humanos e o planeta ao invés do lucro. A organização expandiu recentemente sua atuação para em português em Dezembro de 2020 (ver site), porém, desde sua fundação, sempre atuou com parceiros para lutar pelos direitos dos povos indígenas, proteção ambiental e outros temas de máxima importância.

Com o propósito de lutar por justiça social globalmente, que a SumOfUs entende ser de suma importância se envolver no assunto objeto desta manifestação.

Dentre as muitas áreas de atuação da SumOfUs, temos dedicado atenção especial ao abuso corporativo global das chamadas ***Big Tech***, no que se refere **a falta de legislações e ou *enforcement* no controle de suas atividades** e seus temerosos impactos a nível regional

Anexo Manifestação Parte 5 - Organização Civil 08663[illegible] (0063472) SEI 1452012/2021 / pg. 143

e global. Temos uma página dedicada a esse tema no site[1] para os interessados.

Nesse sentido, foi com **extrema preocupação** que a SumOfUs recebeu a informação de que a empresa WhatsApp LLC ("WhatsApp") alterou novamente seus termos de uso e de privacidade para aumentar ainda mais o acesso e compartilhamento de dados de seus usuários com o Grupo Facebook ("Grupo" ou "Facebook").

Por meio desta notificação, a SumOfUs espera se somar aos esforços dos processos já em andamento por parte das autoridades e da sociedade civil sobre o tema, e também, e oferecer material relevante para os mesmos. Desta forma, além dessa manifestação, **disponibilizamos na íntegra o parecer jurídico encomendado à advogada Maria Cecília Oliveira Gomes,**[2] especializada em Privacidade e Proteção de Dados, a respeito da nova política de privacidade e os termos de uso do aplicativo WhatsApp de acordo com a legislação brasileira de proteção de dados.

Parte II

"Quando há anúncios, você, usuário, é o produto" - Site WhatsApp[3]

O modelo de negócio do Grupo Facebook é **baseado na coleta e uso de dados dos usuários,** que são traduzidos como informações.[4] De forma simplificada, quanto mais dados fornecidos , maior o volume de informações que o Grupo possui sobre cada indivíduo. Estas informações são usadas para recomendar, vender, oferecer e personalizar a experiência online do usuário. Ou seja: quanto mais tempo os usuários utilizam suas plataformas

[1] Disponível em: https://www.sumofus.org/pt/disinfo/. Acesso em 07/04/2021.
[2] Maria Cecília Oliveira Gomes é Advogada e Consultora especializada em Privacidade e Proteção de Dados. Doutoranda em Filosofia e Teoria Geral do Direito na Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo (USP). Professora de instituições de ensino em privacidade e proteção de dados. Foi Pesquisadora Visitante na Data Protection Unit do Council of Europe (CoE) na França. Foi Pesquisadora Visitante no European Data Protection Supervisor (EDPS) na Bélgica. Pós-graduada em Propriedade Intelectual e Novos Negócios pela Fundação Getúlio Vargas (FGV).
[3] Disponível em: https://blog.WhatsApp.com/why-we-don-t-sell-ads. Acesso em 07/04/2021.
[4] Tradução livre: [...] "é amplamente compreendido que o apetite voraz do Facebook pelos dados dos usuários é impulsionado por seu modelo de negócios que cobra dos anunciantes pelo acesso a segmentos específicos de seu enorme banco de dados de consumidores." **Forbes**. Why Facebook Will Never Change Its Business Model. Disponível em: https://www.forbes.com/sites/lensherman/2018/04/16/why-facebook-will-never-change-its-business-model.

Anexo Manifestação Parte 5 - Organização Civil SumOfUs [2066463] (0066904-25.2021.8.19.0000) SEI 0452024 / pg. 144

(Instagram, Facebook, Messenger, WhatsApp etc), potencialmente, maior será a margem de lucros da empresa.

A coleta e uso indiscriminado de dados dos usuários por parte das redes sociais, em particular do Grupo Facebook, é de conhecimento público. O primeiro de muitos escândalos envolvendo a má utilização dos dados de seus usuários coletados pelo Grupo Facebook aconteceu em 2018, após a revelação do ***Cambridge Analytica*** por parte do jornal *The Guardian e The New York Times*[5] durante as eleições americanas de 2020. Desde então o problema tem sido relatado em documentários[6], literatura[7] e durante diversas audiências públicas no Congresso dos Estados Unidos da América (a mais recente dia 25 de Março de 2021[8]) e também no Reino Unido.[9]

Nesse sentido, foi com **extrema preocupação** que a SumOfUs recebeu a informação de que a empresa WhatsApp LLC ("WhatsApp") alterou novamente seus termos de uso e de privacidade para aumentar ainda mais o acesso e compartilhamento de dados de seus usuários com o Grupo Facebook ("Grupo" ou "Facebook").

Para garantir uma análise neutra, especializada e embasada juridicamente sobre o compartilhamento de dados entre o WhatsApp e o Grupo econômico Facebook, a SumOfUs solicitou uma opinião legal a respeito da nova política de privacidade e os termos de uso do aplicativo WhatsApp de acordo com a legislação brasileira de proteção de dados. A análise resultou na elaboração de um estudo de quais seriam as bases legais para tanto, bem como se deveria ser assegurado o direito de oposição (opt-*out*) aos consumidores, com foco no compartilhamento de dados entre o aplicativo WhatsApp e o Grupo econômico Facebook. Tal parecer foi elaborado pela advogada Maria Cecília Oliveira Gomes,[10]

---

[5] **NYT** e **The Guardian**. Cambridge Analytica and Facebook Files. Disponíveis respectivamente em: https://www.nytimes.com/2018/04/04/us/politics/cambridge-analytica-scandal-fallout.html, https://www.theguardian.com/news/series/cambridge-analytica-files. Acesso em 07/04/2021.

[6] Privacidade Hackeada, 2019, filme, O Dilema das Redes, 2020, filme. Disponíveis na plataforma de *streaming* 'Netflix'. Acesso em 07/04/2021.

[7] Por exemplo: "Trampled by Unicorns: Big Tech's Empathy Problem and How to Fix It", by Maelle Gavet; "The Age of Surveillance Capitalism: The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power", by Shoshana Zuboff.

[8] **NYT**. Is a Big Tech Overhaul Just Around the Corner? Disponível em: https://www.nytimes.com/2021/03/25/us/politics/zuckerberg-dorsey-big-tech-congress.html?referringSource=articleShare. Acesso em 07/04/2021.

[9] **Terra**. Mark Zuckerberg é convocado para depor no Reino Unido. Disponível em: https://www.terra.com.br/noticias/tecnologia/canaltech/mark-zuckerberg-e-convocado-para-depor-no-reino-unido.5d7f11f4b78972610a722188e9ca31a7iekrcvvs.html?utm_source=terra&utm_medium=barra20ds&utm_campaign=antivirus&utm_content=banner20barra20ds&utm_term=display&cdConvenio=CVTR00001907. Acesso em 07/04/2021.

[10] Maria Cecília Oliveira Gomes é Advogada e Consultora especializada em Privacidade e Proteção de Dados. Doutoranda em Filosofia e Teoria Geral do Direito na Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo (USP). Professora de instituições de ensino em privacidade e proteção de dados. Foi Pesquisadora Visitante na Data Protection Unit do Council of Europe (CoE) na França. Foi Pesquisadora Visitante no European Data Protection

Anexo Manifestação Parte 5 de 5 - 2066468v1 Sumário (2563896) (006572) 0261.3511452024082 12/2021504 / pg. 145

especializada em Privacidade e Proteção de Dados, com vasta experiência nacional e internacional no assunto. O parecer jurídico aponta, com clareza, o seguinte (negrito adicionado):

> **O compartilhamento de dados com o grupo Facebook enquanto prática abusiva:**
>
> É possível afirmar que, tendo em vista o diálogo de complementariedade-subsidiariedade entre LGPD, CDC e MCI que o tratamento de dados operado pelo WhatsApp, nos moldes atuais, especificamente o **compartilhamento com o grupo econômico Facebook para fins de *marketing*-publicidade e *analytics*, é ilegal.** Além de não haver uma base legal válida, ao não garantir um controle granular ao titular de dados, especialmente com a possibilidade de barrar novos usos e secundários dos seus dados a partir da nova lógica de modelo de negócio, **trata-se de uma prática abusiva e, potencialmente, de abuso de poder econômico.**

Em Janeiro de 2021, a SumOfUs realizou uma petição exigindo que o Grupo Facebook não siga adiante com a política sem garantir os direitos de seus usuários globalmente. Até o momento, **a petição já conta com 209,067.00**[11] **assinaturas** no mundo todo. A petição foi traduzida para Inglês, Espanhol, Alemão e Francês e distribuída globalmente, inclusive para o Brasil, a França, os Estados Unidos, a Alemanha, a Áustria, a Índia, a Austrália, o México, a Argentina entre outros.

É diante da conclusão contundente do parecer jurídico que a SumOfUs elabora essa manifestação para as autoridades brasileiras. ***O parecer jurídico em sua completude pode ser visualizado na documentação protocolada.***

Supervisor (EDPS) na Bélgica. Pós-graduada em Propriedade Intelectual e Novos Negócios pela Fundação Getúlio Vargas (FGV).

[11] Petição SumOfUs. Disponível em: https://actions.sumofus.org/a/diga-nao-a-coleta-de-dados-em-massa-pelo-facebook?source=campaigns

Anexo Manifestação Parte 5 - 08664.000261/2021-04 / pg. 146

Parte III

Atuação abusiva e ilegal do Grupo Facebook e WhatsApp no Brasil: um panorama

Tal preocupação não é supérflua quando se contextualiza **o poder de mercado do WhatsApp no Brasil** e, portanto, o volume de dados privados coletados de dezenas de milhões de brasileiros e brasileiras.[12]

O WhatsApp é, de fato, uma ferramenta **crucial para a população**: segundo a pesquisa Panorama Mobile Time/Opinion Box, realizada em 2020, **99% dos celulares brasileiros têm o aplicativo WhatsApp,** enquanto que 93% dos usuários utilizam diariamente o aplicativo[13]. Além do mais, o WhatsApp é a **principal fonte de informação dos brasileiros** segundo pesquisa comissionada pelo Congresso Nacional.[14]

Como detalhado abaixo, **é clara a atuação abusiva e ilegal do Grupo Facebook** com a nova política do WhatsApp e **sua lógica binária, ou seja: o usuário deve aceitar qualquer Política de Uso e Termos e Condições que a empresa impor, ou terá sua conta bloqueada.**

Tal comportamento já seria preocupante, além de ilegal, em qualquer contexto social. Mas, não podemos ignorar o fato de que **tal comportamento ilegal está forçando brasileiros e brasileiras a decidir se abandonam ou não a sua principal ferramenta de comunicação**[15] **durante a pior crise sanitária e social da história do país, a pandemia do Covid-19**.[16]

---

[12] **Estadão.** WhatsApp chega a 120 milhões de usuários no Brasil. Disponível em: https://link.estadao.com.br/noticias/empresas,whatsapp-chega-a-120-milhoes-de-usuarios-no-brasil,70001817647. Acesso em 07/04/2021.

[13] **R7.** Disponível em: https://noticias.r7.com/tecnologia-e-ciencia/whatsapp-esta-instalado-em-99-dos-celulares-no-brasil-02032020. Acesso em 07/04/2021.

[14] **Correio Brasiliense**. WhatsApp é a principal fonte de informação dos brasileiros, indica pesquisa. Disponível em: https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/tecnologia/2019/12/10/interna_tecnologia,812946/whatsapp-e-a-principal-fonte-de-informacao-dos-brasileiros-indica-pes.shtml. Acesso em 07/04/2021.

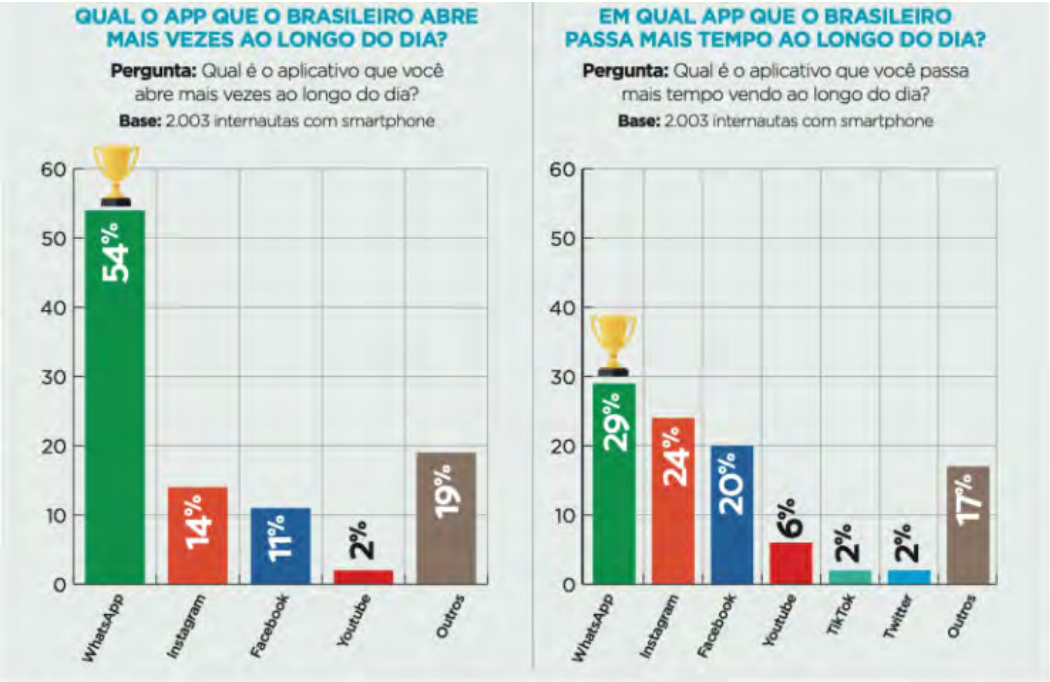
[15] **UOL**. WhatsApp é o app mais usado por brasileiros; veja ranking. Disponível em: https://olhardigital.com.br/2020/12/21/noticias/whatsapp-e-o-app-mais-usado-por-brasileiros-veja-ranking/. Acesso em 07/04/2021.

[16] **DW.** O mês mais mortal da pandemia no Brasil. Disponível em: https://www.dw.com/pt-br/o-m%C3%AAs-mais-mortal-da-pandemia-no-brasil/a-57072879. Acesso em 07/04/2021.

Washington Post. Brazil's rolling coronavirus disaster is a global problem. Disponível em: https://www.washingtonpost.com/world/2021/03/17/brazil-coronavirus-disaster-bolsonaro/. Acesso em 07/04/2021.

Anexo Manifestação Parte 5 - Organização Civil SumOfUs (0066504-02.2021.8.19.0001) (0066504-02.2021.8.19.0001) (0066504-02.2021.8.19.0001) pg. 147

Em um momento onde restrições de distanciamento físico e *lockdown* salvam milhares de vidas todos os dias, a tecnologia de ligação e vídeo como a oferecida pelo WhatsApp e usufruída por dezenas de milhões de brasileiros não é, de fato, uma escolha: é uma necessidade.[17] Vale notar que o monopólio do Grupo não se limita ao aplicativo WhatsApp, mas da inteira gama de serviços do Grupo Facebook. Estudos apontam que os serviços Facebook são os mais usados pela população brasileira: WhatsApp (54%), Instagram (14%) e o app oficial do Facebook (11%).[18]



O WhatsApp segue como o app mais popular para os internautas brasileiros, com uma posição relativamente confortável. Imagem: Mobile Time/Reprodução

Reprodução, disponível em https://olhardigital.com.br/2020/12/21/noticias/whatsapp-e-o-app-mais-usado-por-brasileiros-veja-ranking/

Fica assim evidente que **o Grupo Facebook está abusando de forma perniciosa de sua**

[17] **Estadão**. Uso do áudio no WhatsApp cresce durante a pandemia, aponta estudo. Disponível em: https://link.estadao.com.br/noticias/cultura-digital,uso-do-audio-no-whatsapp-cresce-durante-a-pandemia-aponta-estudo,70003424700; **Uol**.WhatsApp teve mais de 1,4 bilhão de chamadas de voz e vídeo na véspera de Ano Novo. Disponível em: https://gizmodo.uol.com.br/whatsapp-recorde-mensagens-vespera-ano-novo/. Acesso em 07/04/2021.

[18] **Estadão**. Uso do áudio no WhatsApp cresce durante a pandemia, aponta estudo. Disponível em: https://link.estadao.com.br/noticias/cultura-digital,uso-do-audio-no-whatsapp-cresce-durante-a-pandemia-aponta-estudo,70003424700; **Uol**.WhatsApp teve mais de 1,4 bilhão de chamadas de voz e vídeo na véspera de Ano Novo. Disponível em: https://gizmodo.uol.com.br/whatsapp-recorde-mensagens-vespera-ano-novo/. Acesso em 07/04/2021.

Anexo Manifestação de Terceiro 20664639 (0066504-02.2021.8.19.0000) [0066504-02.2021.8.19.0000] (0066504-02.2021.8.19.0000) SEI 1452124 / pg. 148

dominância no mercado brasileiro para impor quaisquer políticas de uso de seu interesse num momento que, mesmo que quisessem colocar o exercício de seus direitos em primeiro lugar, isso seria impossível para a maior parte dos usuários do aplicativo. **A população brasileira está sendo forçada a um claro e evidente abuso de poder por parte do Grupo num dos piores momentos de sua vida coletiva, como nação e individualmente.**

Além disso, embora o Brasil seja central para o Grupo e a nova política do WhatsApp esteja sendo atualizada globalmente, o usuário em **território brasileiro está recebendo tratamento discriminatório em relação às proteções oferecidas aos cidadãos europeus por parte do Grupo Facebook.**[19]

Portanto, **em vista dos milhões de brasileiros que são usuários da plataforma, em termos qualitativos e quantitativos,** analisar com cautela e de forma aprofundada o compartilhamento de dados entre o Grupo econômico Facebook e o WhatsApp, é, de fato**, o principal caso de proteção de dados na história recente do País.**

Visto os argumentos apresentados nesta manifestação, a SumOfUs, como organização não governamental e parte interessada no respeito dos direitos humanos e digitais da população brasileira, convida, respeitosamente, **que a ANPD e a Senacon atuem em cooperação,** de acordo com os termos do Acordo de Cooperação Técnica firmado[20] para **solicitar esclarecimentos ao WhatsApp e Facebook, dando, assim, início a uma investigação acerca da adequação dos termos de uso e política de privacidade da empresa.**

Portanto, respeitosamente convidamos que as autoridades considerem os seguintes pedidos:

1. **Liminarmente**, diante da **urgência** em razão da iminência das alterações na política de privacidade e termos de uso **daqui a apenas 38 dias**, do **risco e do perigo de dano**

---

[19] **BBC**. WhatsApp and Facebook to share users' data outside Europe and UK. Disponível em: https://www.bbc.co.uk/news/technology-55573149. Acesso em 07/04/2021.

[20] Dentre as ações conjuntas previstas no Acordo de Cooperação Técnica No 1/2021/GAB-SENACON/SENACON estão apoio institucional e intercâmbio de informações, uniformização de entendimento e coordenação de ações, elaboração conjunta de análises e notas técnicas e cooperação em ações de fiscalização acerca da proteção de dados pessoais no âmbito das relações de consumo (Cláusula primeira, a, c, e, g). O Acordo também estabelece o dever da ANPD de esclarecer seu posicionamento na interpretação e aplicação de normas que impactem o consumidor, com dever correlato para a Senacon (cláusula segunda, item b1 e d2).

Anexo Manifestação Parte 5 - Organização SumOfUs [2066468] (0065904) SEI 08012.000261/2021-04 / pg. 149

ao consumidor e titular dos dados, conforme amplamente demonstrado com as irregularidades apontadas acima, requer:

(i) a suspensão da alteração dos termos de uso e política de privacidade previstos para 15 de maio, até análise completa das autoridades;

2. **A suspensão da integração de dados** entre WhatsApp e demais empresas do grupo Facebook, em harmonia como o Grupo já atua no Reino Unido e União Europeia;

3. Que usuários do WhatsApp continuem, de acordo com os direitos previstos por lei, a utilizar o aplicativo sem nenhuma forma de limitação ou punição àqueles que se negarem a aceitar termos abusivos por parte do Grupo no que se refere ao compartilhamento de dados com terceiros.

PARTE III

A Problemática jurídica

Para garantir uma **análise neutra, especializada e embasada juridicamente sobre o compartilhamento de dados entre o WhatsApp e o Grupo econômico Facebook, a SumOfUs solicitou uma opinião legal** sobre a nova política de privacidade e os termos de uso do aplicativo WhatsApp, e a sua conformidade em relação à legislação brasileira de proteção de dados. **A análise resultou na elaboração de um estudo** de quais seriam as bases legais para tanto, bem como se deveria ser assegurado o direito de oposição (opt-*out*) aos consumidores, com foco no compartilhamento de dados entre o aplicativo WhatsApp com o grupo econômico Facebook. Tal parecer foi elaborado pela advogada Maria Cecília Oliveira Gomes,[21] especializada em Privacidade e Proteção de Dados, com vasta experiência nacional e internacional no assunto. **O parecer jurídico aponta, com clareza, o seguinte:**

[21] Maria Cecília Oliveira Gomes é Advogada e Consultora especializada em Privacidade e Proteção de Dados. Doutoranda em Filosofia e Teoria Geral do Direito na Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo (USP). Professora de instituições de ensino em privacidade e proteção de dados. Foi Pesquisadora Visitante na Data Protection Unit do Council of Europe (CoE) na França. Foi Pesquisadora Visitante no European Data Protection Supervisor (EDPS) na Bélgica. Pós-graduada em Propriedade Intelectual e Novos Negócios pela Fundação Getúlio Vargas (FGV).

Anexo Manifestação Parte 5 - Organização Civil SumOfUs [2066463] (0066504-02.2021.8.19.0001) SEI 1452024 / pg. 150

<u>O compartilhamento de dados com o grupo Facebook enquanto prática abusiva:</u>

É possível afirmar que, tendo em vista o diálogo de complementariedade-subsidiariedade entre LGPD, CDC e MCI que o tratamento de dados operado pelo WhatsApp, nos moldes atuais, especificamente **<u>o compartilhamento com o grupo econômico Facebook para fins de *marketing*-publicidade e *analytics*, é ilegal.</u>** Além de não haver uma base legal válida, ao não garantir um controle granular ao titular de dados, especialmente com a possibilidade de barrar novos usos e secundários dos seus dados a partir da nova lógica de modelo de negócio, **<u>trata-se de uma prática abusiva e, potencialmente, de abuso de poder econômico.</u>**

Visto a conclusão contundente do parecer jurídico, que a SumOfUs elabora essa manifestação para as autoridades brasileiras. **O parecer jurídico em sua completude pode ser visualizado na documentação protocolada.**

Embasamentos jurídicos apontados pelo parecer sobre a ilegalidade da atuação do Grupo Facebook No Brasil

Como detalhado no Sumário Executivo do parecer jurídico anexado a esta notificação (páginas 04 - 07), **segue, em resumo, os principais argumentos sobre a ilegalidade do compartilhamento de dados entre WhatsApp e o grupo econômico Facebook** (negrito adicionado):

1. A LGPD traz 10 (dez) bases legais autorizativas para o tratamento de dados pessoais (não sensíveis). Nesse sentido, o consentimento, o legítimo interesse e a execução do contrato apresentam-se como possíveis hipóteses de legitimação para as verticais de validação do compartilhamento para *marketing*-publicidade e *analytics* previstos nas alterações da política de privacidade do WhatsApp desde a sua aquisição pelo Facebook. Tão importante quanto a indicação em si de tais bases legais é necessário observar que a LGPD estipula parâmetros de legalidade distintos para cada uma

delas.

2. Nesse contexto e em vista dos critérios analisados, **o WhatsApp não poderia utilizar as bases legais do consentimento, legítimo interesse ou de execução do contrato para finalidades de *marketing*-publicidade e *analytics***. Com isso, os diferentes cenários de aplicação das bases legais demonstram diferentes desconformidades jurídico-regulatórios com o caso em questão:

2.1 **CONSENTIMENTO**: a manifestação da vontade livre de vícios deve observar, respectivamente, os adjetivos: informado; inequívoco e expresso. No caso do WhatsApp, não houve a caracterização do consentimento válido. O aplicativo prejudicou todas as fases de classificação do consentimento:

2.1.1. **INFORMADO:** pela maneira que as informações acerca das mudanças na finalidade de tratamento foram apresentadas ao usuário, verificou-se que o encadeamento das informações não é suficientemente claro para que o usuário seja devidamente alertado sobre as alterações. As mudanças e controles não são apresentados de forma primária. A interface é enganosa por induzir o titular a concordar com as alterações sem explorar a política de privacidade de forma detalhada e, ao mesmo tempo, estar munido com a possibilidade de se opor a determinados usos com seus dados.

2.1.2. **INEQUÍVOCO**: a falta de transparência prejudica a segunda adjetivação, uma vez que a voluntariedade do usuário se torna questionável. Isso é ressaltado especialmente na interface de 2016, pois a caixa de diálogo que informa sobre as mudanças vem com o aceite pré-marcado.

2.1.3. **EXPRESSO**: a atualização da política do WhatsApp de 2021 esvazia as possibilidades de controle do usuário sobre a operação de dados do WhatsApp. A plataforma não oferece opções de interromper, parcialmente ou por completo, as novas finalidades introduzidas. A falta de mecanismos de controle confirma a ausência do direito de oposição, ou *opt-out*. Assim, o aplicativo consolida a jornada por meio de um arranjo contratual por adesão e sem opção de escolha por parte do titular.

Anexo Manifestação Parte 5 - Organização Sum of Us (0066504-02.2021.8.19.0001) (0066504-02.2021.8.19.0001 SEI 0066504-02.2021.8.19.0001 / pg. 152

2.2 **LEGÍTIMO INTERESSE**: ao analisarmos as quatro fases do teste do legítimo interesse (*Legitimate Interest Assessment* - LIA), esta base legal também não suporta o tratamento de dados em questão:

2.2.1. **LEGITIMIDADE DO INTERESSE E SITUAÇÃO CONCRETA**: verifica-se que o WhatsApp não estabelece a correlação dos tipos de dados coletados para cada uma dessas diversas finalidades. O conjunto de dados não está devidamente articulado com o propósito que justifica seu uso. A falta deste tipo de cruzamento afeta a maneira que o usuário compreende a complexidade de um fluxo de dados complexo e multifuncional, em razão da mudança do modelo de negócio da plataforma.

2.2.2. **NECESSIDADE**: o compartilhamento dos dados para fins de *marketing*-publicidade e *analytics*, com base no legítimo interesse, deveria ser categorizado separadamente frente aos dados estritamente necessários para o funcionamento dos serviços de mensageria. Além disso, o WhatsApp, enquanto controlador, não publicou qualquer teste ou critério adotado pela plataforma que possibilite a análise da correlação entre as categorias de dados coletados e finalidades pretendidas.

2.2.3. **LEGÍTIMA EXPECTATIVA E RISCOS AOS DIREITOS E LIBERDADES FUNDAMENTAIS**: há um acúmulo e cruzamento de informações de diferentes contextos, que não apenas o do WhatsApp, mas de todo o grupo Facebook. Com isso, emergem diversos usos secundários dos dados, não apenas para prestação dos serviços de mensageria, o que não é intuitivo para o cidadão comum. A personalização de recursos e conteúdos em empresas do Grupo Facebook não é algo que faz parte da interação padrão do usuário com a plataforma. Não há correlação direta entre o contexto da entrega do serviço de mensageria e o compartilhamento de informações com o Grupo Facebook, o que fere as legítimas expectativas dos seus usuários.

2.2.4. **SALVAGUARDAS**: as medidas adotadas para garantir os direitos dos titulares e mitigar riscos não faz frente ao volume de dados tratados pela plataforma. Principalmente em razão da falta de adoção de ferramentas pelas quais o titular poderia personalizar quantitativamente e qualitativamente o fluxo dos seus dados.

Anexo Manifestação Parte 5 - 20664639 v1 9066504 (2563846) (006572) 261.SEI 14522.024082/2021-04 / pg. 153

2.3 EXECUÇÃO DO CONTRATO: destaca-se a importância de identificar o nexo do tratamento de dados pessoais e o objeto da relação contratual principal existente com o titular, além do balanceamento das expectativas que derivam dessa relação. **O objeto principal do contrato é a entrega dos serviços de mensageria. A coleta de dados para finalidades recentemente introduzidas pela plataforma não condiz com esse objeto primário e, por isso, não justifica a aplicação da base legal.**

2.4 **DIREITO DE *OPT-OUT***: os direitos dos titulares brasileiros foram diminuídos. **Além da falta de respaldo para aplicação das bases legais previstas pela LGPD,** o WhatsApp também restringiu o acesso a direitos dos titulares elencados na LGPD. **Desde 2016, o chamado direito de oposição ou *opt-out* já vinha sendo sufocado pela limitação temporal acima apontada.** Com a atualização de **2021, consolida-se a prática do usuário não ter a opção de escolha** em barrar parcialmente ou por completo o compartilhamento de dados.

2.4.1. A falta de opções fere direitos do titular. Com **a escolha sendo binária e imperativa**, sem compartimentação na coleta e oferecendo uma solução universal (aceite total das mudanças ou perda de acesso ao serviço), **o WhatsApp descumpre uma garantia do titular associada a qualquer obrigação e responsabilidade constante no texto da LGPD** que é descumprida pelo agente de tratamento.

> 2.4.2. **Sem o direito de *opt-out* no WhatsApp, há potencial abuso de poder econômico que já exerce uma posição dominante no mercado brasileiro. Cria-se uma dificuldade abusiva para outros agentes econômicos que com ele concorreriam no mercado** de marketing e de mensageria e não possuem a mesma capilaridade. Ainda mais quando se leva em consideração que o direito de oposição, previsto na Lei Geral de Proteção de Dados, deve estar sintonizado com a sua vetorização setorial. Isso pode ser observado no campo das telecomunicações, onde a ANATEL tem empreendido esforços para facilitar e tornar um direito absoluto do cidadão barrar o uso de seus dados para fins de marketing, especialmente telemarketing.

2.5 **PRÁTICA ABUSIVA E DESVANTAGEM EXCESSIVA**: há como afirmar um **alto desequilíbrio na relação controlador-titular.** A posição dominante do WhatsApp no mercado é marcada pela reputação e promessas aos usuários sobre controles de seus dados, bem como mecanismos de mitigação de riscos e ferramentas de redução de medidas intrusivas. Essa imagem é **incompatível com a nova lógica do modelo de negócios da plataforma, após a aquisição pelo grupo econômico do Facebook.** Apesar de não haver qualquer ilegalidade

Anexo Manifestação Parte 5 - Organização Civil SumOfUs (2966469) SEI 08012.000501/2021-04 / pg. 154

no modelo de negócio do Facebook e na monetização de dados para fins como direcionamento de anúncios, marketing-publicidade e *analytics,* há **uma ruptura da expectativa despertada no mercado, diante de órgãos reguladores e usuários**. A mudança no modelo de negócios não só agrava a vulnerabilidade do consumidor, como também contraria a boa-fé.

2.6 O caso é contraditório. **O Brasil é um país com uma das legislações mais avançadas do mundo para uso da Internet e proteção do consumidor, mas isso não se reflete na operação do WhatsApp no país. Apesar de ser um dos maiores mercados do aplicativo, o Brasil é o país que recebe a menor proteção jurídica.** De acordo com os 13 (treze) casos analisados no mapeamento do estado da arte da discussão, a interrupção do **compartilhamento de dados entre o WhatsApp e o grupo econômico Facebook não é apenas viável, como foi instituída em diversos países na Europa, sob a jurisdição do GDPR**.

O compartilhamento de dados com o grupo Facebook enquanto prática abusiva:

É possível afirmar que, tendo em vista o diálogo de complementariedade-subsidiariedade entre LGPD, CDC e MCI que o tratamento de dados operado pelo WhatsApp, nos moldes atuais, especificamente **o compartilhamento com o grupo econômico Facebook para fins de *marketing*-publicidade e *analytics*, é ilegal**. Além de não haver uma base legal válida, ao não garantir um controle granular ao titular de dados, especialmente com a possibilidade de barrar novos usos e secundários dos seus dados a partir da nova lógica de modelo de negócio, **trata-se de uma prática abusiva e, potencialmente, de abuso de poder econômico.**

NOTA: *o presente documento não visa endereçar todos os argumentos e legislações analisadas no parecer jurídico. Recomenda-se a sua leitura na íntegra para uma análise completa e detalhada de todas as ilegalidades sendo acometidas pelas empresas e os embasamentos jurídicos para tais conclusões.*

Anexo Manifestação Parte 5 - 2066468 v1 Sumofus (2563826) (006672) 0261.SEI 14522.012408/2021-04 / pg. 155

PARTE IV

Atuação de autoridades no exterior e atuação discriminatória do Grupo Facebook no Brasil

Sendo o Grupo Facebook uma empresa com atuação global e a nova política do WhatsApp também sendo aplicada globalmente, é de extrema importância observar como diversas autoridades se posicionaram perante a relação de coleta e compartilhamento de dados entre o aplicativo WhatsApp e o Grupo, pois são insumos importantes para a sociedade civil e autoridades analisarem se há comportamento discriminatório por parte da empresa a depender da região ou país..

A manifestação enviada pelo Instituto de Defesa do Consumidor, Idec, (**Carta Coex no 80/2021 "Carta")** no dia 31 de março de 2021 detalha exemplos claros da atuação por parte de autoridades no exterior, como Itália, Espanha, Estados Unidos, Reino Unido e Índia.[22]

Uma atuação que vale ser reiterada, já mencionada na Carta do Idec, é da Comissão de Comércio Federal dos Estados Unidos, a ***Federal Trade Comission* (“FTC”)** a qual alertou que, apesar da compra do WhatsApp pelo Facebook em 2014, **ficou estabeleceu que[23]: caso o WhatsApp tivesse a intenção de modificar suas políticas de privacidade** após aquisição do Facebook, esse **deveria obter o consentimento válido dos usuários antes de sua implementação**. Na época, o Facebook prometeu que não haveria alteração nos planos do WhatsApp e a forma como a empresa usa dados pessoais.[24]

Apesar do compromisso assumido publicamente, a promessa foi quebrada. A nova política de privacidade de 2016 previu o compartilhamento dos dados dos seus usuários com o grupo econômico Facebook. A finalidade era “aprimorar experiências” dos serviços oferecidos pelo Facebook , com especial relação a “anúncios e produtos do Facebook”. Com isso, **novas regras reverteram completamente a matriz do modelo de negócio e**, principalmente, **o fluxo de dados entre seus titulares e a plataforma.**

---

[22] Ver: Instituto de Defesa do Consumidor, Idec, Carta Coex no 80/2021, "2. Atuação de outras autoridades e discriminação do cidadão brasileiro em face de tratamento privilegiado ao cidadão europeu**".**

[23] Facebook, Inc., In the Matter of - Civil Action Number 19-cv-2184, FCT Matter 092 3184 | 182 3109 | C-4309, 28/04/2020. Disponível em https://www.ftc.gov/system/files/documents/cases/c4365Facebookmodifyingorder.pdf. Acesso em 07/04/2021..

[24] Disponível em: https://www.huffpost.com/entry/zuckerberg-Facebook-WhatsApp_n_4848205. Acesso em 07/04/2021.

Anexo Manifestação Parte 5 - Organização Civil 08664.000504/2021-68 (0063472) SEI 1452012.000012/2021-04 / pg. 156

Essa mudança não passou despercebida pelos movimentos de proteção do consumidor. Em setembro de 2016, o Idec publicou o relatório "Consentimento Forçado?"[25] que examina, em profundidade, os problemas sociais e jurídicos dessa mudança.

Já na Europa, desde 2018 o Facebook se comprometeu a não compartilhar dados dos usuários do WhatsApp com o Grupo Facebook,[26] ato reiterado mesmo diante da nova política de uso do WhatsApp agora objeto dessa manifestação.[27]

Uma outra atuação que vale ser citada, foi a ***The Hamburg Commissioner for Data Protection and Freedom of Information*, Alemanha**. Antes mesmo da entrada em vigor da GDPR (*General Data Protection Regulation*) na União Europeia, **a autoridade alemã proibiu o compartilhamento de dados entre as empresas e venceu na Corte de Apelação**. Em tradução livre, um trecho importante do comunicado imprensa da Autoridade[28]:

"Facebook e WhatsApp são empresas independentes que processam os dados de seus usuários com base em seus próprios Termos e Condições e Políticas de Privacidade. Após a aquisição do WhatsApp pelo Facebook **em 2014, ambas as partes garantiram publicamente** que os **dados dos usuários não seriam compartilhados entre elas sem consentimento efetivo** dos usuários. Entretanto, ao introduzir novos termos de uso, o WhatsApp informou os usuários em Agosto de **2016** que seus dados agora também seriam transferidos para o Facebook. Uma escolha para os usuários não foi dada.

O **Comissário de Proteção de Dados de Hamburgo considera esta prática como ilegal** e, portanto, **proibiu o intercâmbio** de dados por meio de uma ordem administrativa. Para proteger efetivamente os usuários, **foi ordenada a aplicação imediata**. Caso contrário, haveria o risco de que a troca de dados ainda seja realizada enquanto houver recursos legais disponíveis no Facebook. **O Facebook apelou** para o Tribunal Administrativo contra a

---

[25] **Idec.** Consentimento forçado? Disponível em: https://www.idec.org.br/pdf/relatorio-whatsapp-termos-de-uso.pdf

[26] **TheVerge.** WhatsApp won't share user data with Facebook in Europe. Disponível em: https://www.theverge.com/2018/3/14/17120446/whatsapp-user-data-sharing-facebook-uk-privacy-ico-protection-gdpr-europe. Acesso em 07/04/2021.

[27] **El País**. WhatsApp compartilhará com o Facebook os dados de usuários de fora da União Europeia. Disponível em: https://brasil.elpais.com/tecnologia/2021-01-08/whatsapp-compartilhara-com-o-facebook-os-dados-de-usuarios-de-fora-da-uniao-europeia.html. **BBC**. As polêmicas novas regras do WhatsApp que exigem compartilhamento de dados com Facebook. Disponível em: https://www.bbc.com/portuguese/geral-55606054. Acesso em 07/04/2021.

[28] Press release, 25 de abril de 2017. Tradução livre e negrito adicionado pela autora. Disponível em: https://datenschutz-hamburg.de/assets/pdf/Press_Release_2017-04-25_Facebook_and_WhatsApp.pdf.pdf. Acesso em 07/04/2021.

ordem no processo preliminar. O **objetivo era revogar** a aplicação imediata. **O Tribunal rejeitou** hoje este pedido e esclareceu o fato de não ver nenhuma base legal para o intercâmbio de dados planejado.

O Facebook não pode invocar interesses de seu próprio negócio, pois o completo intercâmbio de dados **não é necessário para a finalidade de segurança de rede ou análise de negócios, nem para otimização da publicidade**. Além disso, o Tribunal esclarece que **não há consentimento efetivo dos usuários** do WhatsApp **para uma troca de dados** com o Facebook."[29]

Este exemplo é importante pois ilustra que **o Grupo Facebook não apresenta histórico de conformidade voluntária das legislações** nacionais ou regionais **de proteção de dados mesmo quando há expressa manifestação** por parte das autoridades da ilegalidade de seu comportamento.

Como vemos, o comportamento abusivo e ilegal do Grupo Facebook no Brasil (e em diversos outros países) é apontado no parecer jurídico aqui anexado e na Carta do Idec. **Não há,** portanto, **motivos para se esperar que a empresa faça a adequação das novas normas à legislação brasileira de forma voluntária,** visto que não o faz desde 2016, quando deram início à prática ilegal de compartilhamento de dados entre as empresas. Fica aqui evidente por seu histórico de atuação, que **a conformidade por parte do Grupo das legislações nacionais de proteção de dados só é e tão somente realizada, após forte e contundente atuação das autoridades competentes.**

Conclusão e Pedidos às Autoridades

Segundo opinião jurídica sobre o compartilhamento de dados dos usuários do WhatsApp e o Grupo econômico Facebook, é evidente o comportamento ilegal das empresas no Brasil. Agravante é o fato que, **além de conduzir ação ilegal** de acordo com as legislações brasileiras de proteção de dados, **o Grupo Facebook aproveita de sua dominância de**

[29] Press release, 25 de abril de 2017. Disponível em: https://datenschutz-hamburg.de/assets/pdf/Press_Release_2017-04-25_Facebook_and_WhatsApp.pdf.pdf. Acesso em 07/04/2021.

mercado para impôr a nova política de uso de forma binária, ou seja: se o usuário não aceitar a nova política de uso ilegal, será obrigado a deixar o aplicativo durante o momento em que a população brasileira mais necessita de sua principal ferramenta de comunicação, a pandemia do Covid-19.

Portanto, reiteramos os pedidos de atuação por parte das autoridades. A SumOfUs, como organização não governamental, convida, respeitosamente, **que a ANPD e a Senacon atuem em cooperação,** de acordo com os termos do Acordo de Cooperação Técnica firmado[30] para **solicitar esclarecimentos ao WhatsApp e Facebook, dando, assim, início a uma investigação acerca da adequação dos termos de uso e política de privacidade da empresa.**

Portanto, respeitosamente convidamos que as autoridades considerem os seguintes pedidos:

4. **Liminarmente**, diante da **urgência** em razão da iminência das alterações na política de privacidade e termos de uso **daqui a apenas 38 dias**, do **risco e do perigo de dano ao consumidor e titular dos dados,** conforme amplamente demonstrado com as irregularidades apontadas acima, requer:

   (i) a suspensão da alteração dos termos de uso e política de privacidade previstos para 15 de maio, até análise completa das autoridades;

5. **A suspensão da integração de dados** entre WhatsApp e demais empresas do grupo Facebook, em harmonia como o Grupo já atua no Reino Unido e União Europeia;

6. Que usuários do WhatsApp continuem, de acordo com os direitos previstos por lei, a utilizar o aplicativo sem nenhuma forma de limitação ou punição àqueles que se negarem a aceitar termos abusivos por parte do Grupo no que se refere ao compartilhamento de dados com terceiros.

[30] Dentre as ações conjuntas previstas no Acordo de Cooperação Técnica No 1/2021/GAB-SENACON/SENACON estão apoio institucional e intercâmbio de informações, uniformização de entendimento e coordenação de ações, elaboração conjunta de análises e notas técnicas e cooperação em ações de fiscalização acerca da proteção de dados pessoais no âmbito das relações de consumo (Cláusula primeira, a, c, e, g). O Acordo também estabelece o dever da ANPD de esclarecer seu posicionamento na interpretação e aplicação de normas que impactem o consumidor, com dever correlato para a Senacon (cláusula segunda, item b1 e d2)

Anexo Manifestação Parte 5 - 20663463 v1 SUMOFUS (0956896) [0068472.00261.SEI 14/2021 pg. 159 / pg. 159

Pede-se, com a máxima consideração, que as autoridades brasileiras ajam imediatamente para garantir o respeito aos direitos dos brasileiros e brasileiras por parte do Grupo Facebook. **Gostaríamos de reafirmar nosso compromisso de colaboração e portanto, ficamos à completa disposição das autoridades para esclarecimentos**.

Agradecidas pela atenção dispensada, aguardamos sua manifestação e agradecemos antecipadamente.

Respeitosamente,

Emma Ruby-Sacks
Diretora Executiva SumOfUs

Flora Saraiva Rebello Arduini
Consultora Sênior de Campanhas SumOfUs

Anexo Manifestação de Terceiro 2066468 v1 9066504 (2563846) (006572.00261.SEI 14522024082 12/2023004 / pg. 160

PARECER[1] SOBRE AS ALTERAÇÕES NA POLÍTICA DE PRIVACIDADE E TERMOS DE USO DO WHATSAPP

MARIA CECÍLIA OLIVEIRA GOMES

São Paulo, 25 de março de 2021
Para: **SUM OF US**

[1] Este parecer contém, ao todo, 59 páginas. Caso seja utilizado publicamente deve ser apresentado em sua integralidade Este documento não foi formulado para instruir litígios administrativos ou judiciais, mas sim para responder a Consulta formulada pela Sum Of Us.

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação da Sum Of Us (2563289) (0066463) SEI 0052/2021 / pg. 161

Maria Cecília Oliveira Gomes é Advogada e Consultora especializada em Privacidade e Proteção de Dados. Doutoranda em Filosofia e Teoria Geral do Direito na Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo (USP). Professora de instituições de ensino em privacidade e proteção de dados. Foi Pesquisadora Visitante na Data Protection Unit do Council of Europe (CoE) na França. Foi Pesquisadora Visitante no European Data Protection Supervisor (EDPS) na Bélgica. Pós-graduada em Propriedade Intelectual e Novos Negócios pela Fundação Getúlio Vargas (FGV).

I. LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE E ESCOPO DA CONSULTA

1. Não é objeto desta consulta analisar:

1.1. As implicações do papel exercido pelo WhatsApp na cadeia de tratamento de dados do grupo econômico do Facebook, Inc., notadamente se este último na condição de controlador ou co-controlador deteria autorização para empregar novo uso para dados obtidos anteriores à aquisição do primeiro e quais deveriam ser os respectivos instrumentos jurídico-formais para tanto;

1.2. Todo o plexo de normas proteção de dados pessoais previsto na LGPD, especialmente:

1.2.1. direitos dos titulares de dados com exceção daquele (e.g., direito de oposição: *opt-out*) que tenha uma relação direta com a escolha da base legal para atividade de tratamento de dados do WhatsApp; e

1.2.2. o conjunto de 10 (dez) princípios normas com exceção daqueles (e.g., transparência, boa-fé e finalidade) que tenham uma relação direta com o compartilhamento de dados entre o WhatsApp e o grupo econômico Facebook, Inc.

1.3. Bem como a articulação entre as normas de proteção de dados e consumeristas de forma exaustiva, especialmente a integralidade dos princípios que norteiam a Lei Geral de Proteção de Dados, a LGPD (Lei Nº 13.709/2018), o Código de Defesa do Consumidor, o CDC (Lei Nº 8.078/1990) e o Marco Civil da Internet, o MCI (Lei Nº 12.965/2014).

2. É objeto desta consulta analisar:

2.1. dentre as hipóteses previstas no artigo 7° da LGPD, porquê o tratamento de dados do WhatsApp e, mais especificamente o compartilhamento de dados para finalidade marketing-publicidade e *analytics* com o grupo econômico do Facebook, Inc., é (i)legal. O cotejo entre as 10 (dez) hipóteses centrar-se-á nas bases legais do consentimento (art. 7º, inciso I), legítimo interesse (art. 7º, inciso IX) e execução do contrato (art. 7º, inciso II);

2.2. mesmo que o tratamento-compartilhamento de dados supramencionado estiver amparado por uma base legal válida, se ainda assim deveria ser franqueado o direito de oposição (art. 18, inciso VIII) para fins de *marketing*-publicidade e *analytics*[2]; e

2 A despeito da ciência da diferença entre os termos publicidade, marketing e *analytics*, para fins desse estudo, optamos pela combinação dessas finalidades no termo "marketing-publicidade e analytics". O termo atende ao que queremos apontar como parte relevante no contexto das mudanças do modelo de negócio do WhatsApp. Na Política de Privacidade, no tópico "Dados compartilhados por você e por nós", o WhatsApp indica que compartilham os dados:

Parecer Jurídico - Anexo - Parecer à Manifestação Sumária (0063289) (0066473) SEI 0052104-32.2021.8.26.0053 / pg. 163

2.3. em vista do diálogo entre a LGPD e o CDC, especialmente o princípio da boa-fé e o rol exemplificativa de cláusulas e práticas abusivas, se o tratamento de dados do WhatsApp e, mais especificamente o compartilhamento de dados para finalidade *marketing*-publicidade e *analytics* com o grupo econômico do Facebook, Inc., coloca o consumidor em desvantagem exagerada e vantagem manifestamente por parte do agente de tratamento de dados.

3. A questão principal é a seguinte:

Tendo em vista o regime estabelecido pela LGPD, em diálogo com o Código de Defesa do Consumidor, o tratamento de dados do WhatsApp e, mais especificamente, o compartilhamento de dados para finalidade marketing-publicidade e *analytics* com o grupo econômico do Facebook, Inc. é (i)legal?

II. INFORMAÇÕES GERAIS

1. A **SUM OF US** apresentou uma série de questionamentos sobre a nova política de privacidade e os termos de uso do aplicativo WhatsApp, solicitando uma opinião legal sobre a sua conformidade em relação à legislação brasileira de proteção de dados. A análise resultará na elaboração de um estudo que analise quais seriam as bases legais para tanto, bem como se deveria ser assegurado o direito de oposição (opt*-out*) aos consumidores, com foco no compartilhamento de dados entre o aplicativo WhatsApp com o grupo econômico Facebook.[3]

III. SUMÁRIO EXECUTIVO

1. A LGPD traz 10 (dez) bases legais autorizativas para o tratamento de dados pessoais (não sensíveis). Nesse sentido, o consentimento, o legítimo interesse e a execução do contrato, apresentam-se como possíveis hipóteses de legitimação, respectivamente, de início, para as verticais de validação do compartilhamento para *marketing*-publicidade e *analytics* previstos nas alterações da política de privacidade do WhatsApp desde a sua aquisição pelo Facebook. Tão importante quanto a indicação em si de tais bases legais é necessário observar que a LGPD estipula parâmetros de legalidade distintos para cada uma delas.

"prestadores de serviço terceirizados e com outras Empresas do Facebook para nos ajudar a operar, executar, aprimorar, entender, personalizar, dar suporte e anunciar nossos Serviços".

3 A despeito da ciência da diversidade e complexidade das atividades de tratamento de dados pessoais realizadas na análise das mudanças das políticas de privacidade do WhatsApp ao longo dos anos, a presente opinião se restringe apenas ao estudo das bases legais utilizadas pelo WhatsApp para fundamentar o compartilhamento e direito de oposição (opt-out), a opinião legal não considerará outros elementos acerca da legalidade de tais atividades de tratamento de dados como um todo.

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação da Senacon (2563289) (0066463) SEI 08012.000261/2021-04 / pg. 164

2. Nesse contexto e em vista dos critérios analisados, o WhatsApp não poderia utilizar as bases legais do consentimento, legítimo interesse ou de execução do contrato para finalidades de *marketing*-publicidade e *analytics*. Com isso, os diferentes cenários de aplicação das bases legais demonstram diferentes desconformidades jurídico-regulatórios com o caso em questão:

2.1. **CONSENTIMENTO**: a manifestação da vontade livre de vícios deve observar, respectivamente, os adjetivos: informado; inequívoco; e expresso. No caso do WhatsApp, não houve a caracterização do consentimento válido. O aplicativo prejudicou todas as fases de classificação do consentimento:

2.1.1. **INFORMADO**: pela maneira que as informações acerca das mudanças na finalidade de tratamento foram apresentadas ao usuário, verificou-se que o encadeamento das informações não é suficientemente claro para que o usuário seja devidamente alertado sobre as alterações. As mudanças e controles não são apresentados de forma primária. A interface é enganosa por induzir o titular a concordar com as alterações sem explorar a política de privacidade de forma detalhada e, ao mesmo tempo, estar munido com a possibilidade de se opor a determinados usos com seus dados.

2.1.2. **INEQUÍVOCO**: a falta de transparência prejudica a segunda adjetivação, uma vez que a voluntariedade do usuário se torna questionável. Isso é ressaltado especialmente na interface de 2016, pois a caixa de diálogo que informa sobre as mudanças vem com o aceite pré-marcado.

2.1.3. **EXPRESSO**: a atualização de 2021 esvazia as possibilidades de controle do usuário sobre a operação de dados do WhatsApp. A plataforma não oferece opções de interromper, parcialmente ou por completo, as novas finalidades introduzidas. A falta de mecanismos de controle confirma a ausência do direito de oposição, ou *opt-out*. Assim, o aplicativo consolida a jornada por meio de um arranjo contratual por adesão e sem qualquer tipo de escolha por parte do titular.

2.2. **LEGÍTIMO INTERESSE**: ao analisarmos as quatro fases do teste do legítimo interesse (*Legitimate Interest Assessment* - LIA), esta base legal também não suporta o tratamento de dados em questão:

2.2.1. **LEGITIMIDADE DO INTERESSE E SITUAÇÃO CONCRETA**: verifica-se que o WhatsApp não estabelece a correlação dos tipos de dados coletados para cada uma dessas diversas finalidades. O conjunto de dados não está devidamente articulado com o propósito que justifica seu uso. A falta deste tipo de cruzamento afeta a maneira que o usuário compreende a complexidade de um fluxo de dados que é complexo e multifuncional, em razão da mudança do modelo de negócio da plataforma.

2.2.2. **NECESSIDADE**: o compartilhamento dos dados para fins de *marketing*-publicidade e *analytics*, com base no legítimo interesse, deveria ser categorizado separadamente frente aos dados estritamente necessários para o funcionamento dos serviços de mensageria. Além disso, o WhatsApp, enquanto controlador, não publicou qualquer teste ou critério adotado pela plataforma que possibilite a análise da correlação entre as categorias de dados coletados e finalidades pretendidas.

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação da SUMIC (0063289) SEI 0052024-32.2021.8.26.0053 / pg. 165

2.2.3. **LEGÍTIMA EXPECTATIVA E RISCOS AOS DIREITOS E LIBERDADES FUNDAMENTAIS**: há um acúmulo e cruzamento de informações de diferentes contextos, que não apenas o do WhatsApp, mas de todo o grupo Facebook. Com isso, emergem diversos usos secundários dos dados, que não apenas para prestação dos serviços de mensageria, o que não é intuitivo para o cidadão comum. A personalização de recursos e conteúdos em empresas do Grupo Facebook, não é algo que faz parte da interação padrão do usuário com a plataforma. Não há correlação direta entre o contexto da entrega do serviço de mensageria e o compartilhamento de informações com o Grupo Facebook, o que fere as legítimas expectativas dos seus usuários.

2.2.4. **SALVAGUARDAS**: as medidas adotadas para garantir os direitos dos titulares e mitigar riscos não faz frente ao volume de dados tratados pela plataforma. Principalmente, em razão da falta de adoção de ferramentas pelas quais o titular pudesse personalizar quantitativamente e qualitativamente o fluxo dos seus dados.

2.3. **EXECUÇÃO DO CONTRATO**: destaca-se a importância de identificar o nexo do tratamento de dados pessoais e o objeto da relação contratual principal existente com o titular, além do balanceamento das expectativas que derivam dessa relação. O objeto principal do contrato é a entrega dos serviços de mensageria. A coleta de dados para finalidades recentemente introduzidas pela plataforma não condiz com esse objeto primário, e, por isso, não justifica a aplicação da base legal.

2.4. **DIREITO DE *OPT-OUT***: os direitos dos titulares brasileiros foram diminuídos. Além da falta de respaldo para aplicação das bases legais previstas pela LGPD, o WhatsApp também restringiu o acesso a direitos dos titulares elencados na LGPD. Desde 2016, o chamado direito de oposição ou *opt-out* já vinha sendo sufocado pela limitação temporal acima apontada. Com a atualização de 2021, consolida-se a prática do usuário não ter a opção de escolha em barrar parcialmente ou por completo o compartilhamento de dados.

2.4.1. A falta de opções fere direitos do titular. A escolha sendo binária e imperativa, sem compartimentação na coleta e oferecendo uma solução universal (aceite total das mudanças ou perda de acesso ao serviço), o WhatsApp descumpre uma garantia do titular associada a qualquer obrigação e responsabilidade constante no texto da LGPD que é descumprida pelo agente de tratamento.

2.4.2. Sem o direito de *opt-out* no WhatsApp, há potencial abuso de poder econômico que já exerce uma posição dominante no mercado brasileiro. Cria-se uma dificuldade abusiva para outros agentes econômicos, que com ele concorreriam no mercado de marketing e de mensageria, e não possuem a mesma capilaridade. Ainda mais quando se leva em consideração que o direito de oposição, previsto na Lei Geral de Proteção de Dados, deve estar sintonizado com a sua vetorização setorial. Isso pode ser observado no campo das telecomunicações, onde a ANATEL

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação Sobre o Ofício (0063289) (0066473) SEI 0052104-32.2021.8.26.0053 / pg. 166

tem empreendido esforços para facilitar e tornar um direito absoluto do cidadão barrar o uso de seus dados para fins de marketing, especialmente telemarketing[4].

2.5. **PRÁTICA ABUSIVA E DESVANTAGEM EXCESSIVA**: há como afirmar um alto desequilíbrio na relação controlador-titular. A posição dominante do WhatsApp no mercado é marcada pela reputação e promessas aos usuários sobre controles sobre seus dados, bem como mecanismos de mitigação de riscos e ferramentas de redução de medidas intrusivas. Essa imagem é incompatível com a nova lógica do modelo de negócios da plataforma, após a aquisição pelo grupo econômico do Facebook. Apesar de não haver qualquer ilegalidade no modelo de negócio do Facebook e na monetização de dados para fins como direcionamento de anúncios, marketing-publicidade e *analytics,* há uma ruptura da expectativa despertada no mercado, diante de órgãos reguladores e usuários. A mudança no modelo de negócios não só agrava a vulnerabilidade do consumidor, como, também, contraria a boa-fé.

2.6. O caso é contraditório. O Brasil é um país com uma das legislações mais avançadas do mundo para uso da Internet e proteção do consumidor, e isso não se reflete na operação do WhatsApp no País. Apesar de ser um dos maiores mercados do aplicativo, o Brasil é o país que recebe a menor proteção jurídica. De acordo com os 13 (treze) casos analisados no mapeamento do estado da arte da discussão, a interrupção do compartilhamento de dados entre o WhatsApp e o grupo econômico Facebook não é apenas viável como foi instituída em diversos países na Europa, sob a jurisdição do GDPR.

3. O compartilhamento de dados com o grupo Facebook enquanto prática abusiva:

É possível afirmar que, tendo em vista o diálogo de complementariedade-subsidiariedade entre LGPD, CDC e MCI que o tratamento de dados operado pelo WhatsApp, nos moldes atuais, especificamente o compartilhamento com o grupo econômico Facebook para fins de *marketing*-publicidade e *analytics,* é ilegal. Além de não haver uma base legal válida, ao não garantir um controle granular ao titular de dados, especialmente com a possibilidade de barrar novos usos e secundários dos seus dados a partir da nova lógica de modelo de negócio, trata-se de uma prática abusiva e, potencialmente, de abuso de poder econômico.

4 Disponível em: https://olhardigital.com.br/2019/07/15/noticias/cadastro-em-plataforma-online-impedira-que-operadoras-liguem-para-voce/. Acesso em 09/03/2021.

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação da SUMOV/SDE (0066463) SEI 08012.000321/2021-04 / pg. 167

IV. ESTUDO

1. O estudo está dividido em 4 (quatro) partes. A primeira, de cunho mais geral, historiciza o que aconteceu desde a aquisição do WhatsApp pelo Facebook para fins de contextualização do objeto do estudo. As demais partes específicas, enfrentam 03 (três) questões[5] centrais, cada qual composta de sub perguntas, cujas respostas combinadas respondem se é legal ou não o tratamento-compartilhamento de dados entre o WhatsApp e o Facebook. Tal divisão se fez necessária para não se desviar do escopo da consulta e, ao mesmo tempo, articular de forma coesa a sua fundamentação jurídica.

A. Qual cenário jurídico-regulatório que se desenhou desde a aquisição do WhatsApp pelo Facebook?[6]

1. O WhatsApp foi fundado em 2009, nos Estados Unidos, por Brian Acton e Jan Koum. Desde sua fundação, os criadores se mostraram refratários à lógica do chamado "zero-price-advertisement-business". Nesta lógica, os usuários não pagam pelo uso do serviço, ("zero price") e a contraprestação é o fornecimento de seus dados pessoais. Estes dados podem ser usados especialmente para o direcionamento de conteúdo publicitário e ações de *marketing*-publicidade e *analytics*, que gera receita para pagar de forma indireta, os serviços ("advertisement business"). Os criadores apostaram na ideia de que os usuários pagariam um valor pelo serviço, ao invés de subscrever o modelo de negócio que tem como contraprestação seus dados pessoais. No próprio site do WhatsApp, ao clicar na página "Sobre", os criadores reforçam que o propósito do aplicativo é oferecer um serviço eficiente e indispensável, sem transacionar os dados pessoais dos seus usuários, tanto que chegam a afirmar que "quando há anúncios, você, usuário, é o produto".[7]
2. Em 2014, o aplicativo já era uma das maiores redes sociais do mercado com cerca de 600 (seiscentos) milhões de usuários em todo o mundo na época. Em fevereiro do mesmo ano, o WhatsApp foi adquirido pelo grupo econômico do Facebook por US $19 (dezenove) bilhões, mas continuou operando de forma independente. À época, especulava-se que Zuckerberg monetizaria os dados da audiência do aplicativo através de publicidade comportamental e outras ações de *marketing*-publicidade e *analytics*. Se considerada essa nova matriz econômica do modelo de negócio, o valor de US $42,00 (quarenta e dois dólares) pagos por usuário do aplicativo teria sido um ótimo negócio.[8]
3. A Comissão de Comércio Federal dos Estados Unidos, a *Federal Trade Comission* ("FTC") alertou que, apesar da aquisição do WhatsApp pelo Facebook, o aplicativo de mensagens deveria honrar a promessa feita aos usuários. O Facebook deveria garantir que a natureza limitada de informações que o serviço de mensagens armazena e compartilha com terceiras partes seria mantido, já que as proteções garantidas na política de privacidade do

5A estrutura da divisão compreende: a) ausência de bases legais válidas para o tratamento-compartilhamento de dados do WhatsApp com o grupo econômico Facebook; b) Direito de oposição (opt-out); c) Tratamento-compartilhamento entre o WhatsApp e Facebook enquanto prática abusiva.

6 Essa parte do estudo compreende os seguintes quesitos da consulta que nos foi formulada: a) Qual o cenário jurídico-regulatório que se desenhou desde 2016 com a primeira atualização da Política de Privacidade do WhatsApp em termos de direito comparado e no cenário brasileiro?

[7] Disponível em: https://blog.WhatsApp.com/why-we-don-t-sell-ads. Acesso em 26/02/2021.

[8] Disponível em https://www.WhatsApp.com/about/. Acesso em 01/03/2021.

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação Técnica SUMOV/SEI 0066463 (0256289) (0066473) SEI 08012.000261.2021-04 / pg. 168

WhatsApp excedem aquelas oferecidas aos usuários do Facebook. A FTC[9] estabeleceu que, caso o WhatsApp tivesse a intenção de modificar suas políticas de privacidade após aquisição do Facebook, deveria obter o consentimento válido dos usuários antes de sua implementação. Na época, o Facebook prometeu que não haveria alteração nos planos do WhatsApp e a forma como a empresa usa dados pessoais.[10]

4. Apesar do compromisso assumido publicamente, a promessa foi quebrada. A nova política de privacidade de 2016[11] previu o compartilhamento dos dados dos seus usuários com o grupo econômico Facebook. A finalidade era "aprimorar experiências" dos serviços oferecidos pelo Facebook - com especial relação a "anúncios e produtos do Facebook". Com isso, novas regras reverteram completamente a matriz do modelo de negócio e, principalmente, o fluxo de dados entre seus titulares e a plataforma.
5. Uma tela com o aviso das mudanças na política de privacidade foi apresentada. Ela oferecia somente uma opção, em destaque, para aceitar as mudanças e outra para saber mais a respeito delas, na parte inferior da tela. A alteração também ofereceu 30 (trinta) dias aos usuários para que alterassem as permissões de compartilhamento no próprio aplicativo do WhatsApp, após a aceitação do compartilhamento de dados.
6. A partir desse pano de fundo, especialmente diante do WhatsApp ter assumido uma posição dominante no mercado e cativado sua audiência a partir da promessa da não monetização de dados, deve ser analisado se tais mudanças configuram uma prática abusiva. Além disso, quebrou-se a promessa de que o aplicativo não coletaria dados além do necessário para garantir o funcionamento do mesmo, isto é, troca de mensagens. Com isso, deve ser também considerado se foram frustradas as legítimas expectativas dos titulares de dados, em atenção ao princípio da boa-fé.
7. Em 2021, o WhatsApp anunciou novas alterações em sua política de privacidade e termos de uso. Inicialmente previsto para 8 (oito) de fevereiro, as mudanças nesta atualização estão relacionadas aos recursos comerciais, indicados como opcionais, e compartilhamento de informações com outras empresas do grupo Facebook. Na página "FAQ" da Central de Ajuda do aplicativo, o WhatsApp esclarece-se que: i) estão desenvolvendo novas maneiras "totalmente opcionais" para os usuários conversarem com empresas e realizarem compras; iii) o serviço de atendimento aos clientes é um serviço pago oferecido às empresas, e que alguns recursos de compra são integrados ao Facebook para que as empresas possam gerenciar estoques em mais de um aplicativo.[12]
8. Em nota publicada em 18 (dezoito) de fevereiro de 2021, entre muitas explicações, o WhatsApp informa que: "*Além disso, consideramos importante esclarecer como conseguimos oferecer o WhatsApp gratuitamente. Todos os dias, milhões de pessoas conversam com empresas no WhatsApp, já que é mais fácil do que fazer uma ligação ou trocar e-mails com os atendentes das empresas. O serviço de atendimento ao cliente no WhatsApp é cobrado somente das empresas e nunca dos clientes. Alguns recursos de compra e venda são integrados ao Facebook para que as empresas*

[9] Facebook, Inc., In the Matter of - Civil Action Number 19-cv-2184, FCT Matter 092 3184 | 182 3109 | C-4309, 28/04/2020. Disponível em https://www.ftc.gov/system/files/documents/cases/c4365Facebookmodifyingorder.pdf. Acesso em 01/03/2021.

[10] Disponível em: https://www.huffpost.com/entry/zuckerberg-Facebook-WhatsApp_n_4848205. Acesso em 26/02/2021.

[11] Disponível em https://www.WhatsApp.com/legal/privacy-policy/revisions/20160825. Acesso em 01/03/2021.

[12] Disponível em: https://faq.WhatsApp.com/general/security-and-privacy/about-new-business-features-and-WhatsApps-privacy-policy-update. Acesso em 26/02/2021.

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação Sumário (2563289) (0066473-30.2021.8.13.0000 SEI 0052024-32.2021.8.13.0024 / pg. 169

possam gerenciar seus estoques em diversos aplicativos. Exibimos mais informações diretamente nas conversas do WhatsApp com essas empresas para que as pessoas possam escolher continuar a conversa ou não".[13]

9. O quadro abaixo sintetiza os anos de discussão acima retratados com o objetivo de traçar um perfil comparativo das práticas de tratamento de dados da plataforma:

[13] Disponível em: https://blog.WhatsApp.com/more-information-about-our-update?lang=pt_br. Acesso em 26/02/2021.

Parecer Jurídico - Anexo - Parecer à Manifestação da SUMIC (0063289) SEI 0052612-32.2021.8.04.0000 / pg. 170

CRITÉRIO DE ANÁLISE	PRÉ-AQUISIÇÃO DO FB (ATÉ 2014)[14]	APÓS-AQUISIÇÃO DO FB (ATÉ 2016)[15]	PÓS-AQUISIÇÃO DO FB (ATÉ 2019)[16]	APÓS-AQUISIÇÃO DO FB (ATÉ 2021)
DADOS COLETADOS	Informação de conta: Nome, telefone, contatos, foto de perfil, mensagem de status	Informação de conta: Nome, telefone, contatos, foto de perfil, mensagem de status	Informação de conta: Nome, telefone, contatos, foto de perfil, mensagem de status	Informação de conta: Nome, telefone, contatos, foto de perfil, mensagem de status
	Endereço de cobrança (se aplicável)	(WhatsApp virou gratuito)	(WhatsApp virou gratuito)	(WhatsApp virou gratuito)
	"Informação do dispositivo móvel"	**Informação do dispositivo e conexão: modelo de hardware; informações do sistema operacional; informações de browser; endereço IP; informação de rede móvel; identificadores de dispositivo; e localização quando o usuário opta por isso**	Informação do dispositivo e conexão: modelo de hardware; informações do sistema operacional; informações de browser; endereço IP; informação de rede móvel; identificadores de dispositivo; e localização quando o usuário opta por isso	Informação do dispositivo e conexão: modelo de hardware; informações do sistema operacional; informações de browser; endereço IP; informação de rede móvel; identificadores de dispositivo; e localização quando o usuário opta por isso
	(Cookies somente no site)	**Cookies**	Cookies	Cookies
	-	**Status (online e última vez visto)**	Status (online e última vez visto)	Status (online e última vez visto)
	-	**Conexões: cria uma lista automática de contatos mais frequentes**	Conexões: cria uma lista automática de contatos mais frequentes	Conexões: cria uma lista automática de contatos mais frequentes
		Informações transacionais: informações e confirmações de terceiros ou de app stores processando o pagamento	Informações transacionais: informações e confirmações de terceiros ou de app stores processando o pagamento	Informações transacionais: informações e confirmações de terceiros ou de app stores processando o pagamento
FINALIDADES DE TRATAMENTO	Prestação do serviço de mensageria	Prestação do serviço de mensageria	Prestação do serviço de mensageria	Prestação do serviço de mensageria
	Localização de números de celulares de usuários	Localização de números de celulares de usuários	Localização de números de celulares de usuários	Localização de números de celulares de usuários

[14] Disponível em: https://www.WhatsApp.com/legal/privacy-policy/revisions/20120707. Acesso em 01/03/2021.
[15] Disponível em: https://www.WhatsApp.com/legal/privacy-policy/revisions/20160825. Acesso em 01/03/2021.
[16] Disponível em: https://www.WhatsApp.com/legal/privacy-policy/revisions/20191219. Acesso em 01/03/2021.

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação Técnica SEI 0066463 (0066470) (0066473) SEI 08012.000261/2021-04 / pg. 171

	-	**Assistência ao usuário. Incluindo cópias das suas mensagens e como te contatar para oferecer assistência**	Assistência ao usuário. Incluindo cópias das suas mensagens e como te contatar para oferecer assistência	Assistência ao usuário. Incluindo cópias das suas mensagens e como te contatar para oferecer assistência
	-	**Verificações de segurança**	Verificações de segurança	Verificações de segurança
	-	***Marketing*-publicidade e *analytics* para os serviços da família do Facebook**	*Marketing*-publicidade e *analytics* para os serviços da família do Facebook	*Marketing*-publicidade e *analytics* para os serviços da família do Facebook **Personalização de anúncios no Facebook**[17]
	-	**Mensageria comercial. Conversas com empresas e mensagens que podem conter marketing sobre uma oferta que interesse o usuário**	Mensageria comercial. Conversas com empresas e mensagens que podem conter marketing sobre uma oferta que interesse o usuário	Mensageria comercial. Conversas com empresas e mensagens que podem conter marketing sobre uma oferta que interesse o usuário
	-	-	-	Catálogo de produtos e serviços e realização de compras e vendas diretamente e serviços de hospedagem do Facebook (gerenciamento de estoques)[18]
COMPARTILHA-MENTO COM TERCEIROS	Dados pessoais para melhorar, manter ou continuar funcionamento do serviço	Dados pessoais para melhorar, manter ou continuar o funcionamento do serviço. **Incluindo os números de celular dos contatos**	Dados pessoais para melhorar, manter ou continuar o funcionamento do serviço. Incluindo os números de celular dos contatos	Dados pessoais para melhorar, manter ou continuar o funcionamento do serviço. Incluindo os números de celular dos contatos
	Se for ordenado por lei	Se for ordenado por lei	Se for ordenado por lei	Se for ordenado por lei
	Se considerar, em boa fé, que é apropriado ou necessário para	Se considerar, em boa fé, que é apropriado ou necessário para impor seus Termos de	Se considerar, em boa fé, que é apropriado ou necessário para impor seus Termos de	Se considerar, em boa fé, que é apropriado ou necessário para impor seus Termos de Serviço

17 "Descobrir outras empresas: com certa frequência, as pessoas descobrem empresas no Facebook ou no Instagram em anúncios, que podem exibir um botão para enviar mensagens para a empresa por meio do WhatsApp. Assim como em outros anúncios no Facebook, se você decide clicar ou tocar nesses anúncios, as informações da sua interação podem ser usadas para personalizar os anúncios que você verá no Facebook. Entretanto, o WhatsApp e o Facebook não podem ver o conteúdo das mensagens protegidas com a criptografia de ponta a ponta." Disponível em: https://faq.WhatsApp.com/general/security-and-privacy/about-new-business-features-and-WhatsApps-privacy-policy-update. Acesso em 01/03/2021.

18 Disponível em: https://faq.WhatsApp.com/android/account-and-profile/how-to-place-an-order-using-cart. Acesso em 01/03/2021.

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação Técnica SEI 0066463 (0066463) SEI 08012.000321/2021-04 / pg. 172

	impor seus Termos de Serviço.	Serviço.	Serviço.	
	-	**Com a família de companhias do Facebook e vice-versa**	Com a família de companhias do Facebook e vice-versa	Com a família de companhias do Facebook e vice-versa

Parecer Jurídico - Anexo 5 à Manifestação Técnica SEI 0066463 / pg. 173

Desde a aquisição do aplicativo de mensagens pelo Facebook, a sua política de privacidade já foi alterada de forma substancial ao menos duas vezes. Isso mudou estruturalmente o modelo de negócio da plataforma, bem como nas práticas de tratamento de dados. O breve histórico traçado acima, bem como a tabela comparativa das políticas de privacidade de 2014-2021 evidenciam que se tornou mais intensa não só a quantidade de dados coletados, mas, principalmente, o seu uso para uma gama de finalidades que quebra a promessa de que tais informações não seriam a principal contraprestação econômica do serviço prestado. Diante desse cenário de um fluxo de dados multifuncional e, por conseguinte, mais complexo, surge uma série de questionamentos, como:

> i) Existem bases legais válidas e adequadas para o tratamento-compartilhamento de dados do WhatsApp com o grupo econômico Facebook, especialmente para fins de *marketing*-publicidade e *analytics*?;
> ii) Deveria ser assegurado o direito de oposição (*opt-out*) frente aos novos tratamentos de dados, especialmente para fins de *marketing*-publicidade e *analytics*?; e
> iii) O tratamento-compartilhamento de dados entre o WhatsApp e o Facebook configura-se como uma prática abusiva?

Essas questões encontram ressonância na próxima análise, a qual demonstra haver uma erosão do controle que deveria ser garantido aos usuários do WhatsApp, bem como a desconformidade legal e abusividade das suas práticas de tratamento de dados especialmente com relação ao compartilhamento de dados com o Facebook para fins de *marketing-publicidade* e *analytics*.

B. (in)observância de bases legais válidas para o tratamento-compartilhamento de dados do WhatsApp com o grupo econômico Facebook[19]

1. O consentimento utilizado para o compartilhamento de dados do WhatsApp com o Facebook preenche os requisitos previstos na legislação brasileira de proteção de dados para ser válido?

1.1. Ao considerarmos os requisitos que compõem o consentimento como base legal válida, é necessário analisar a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (13.709/2018), juntamente com o Código de Defesa do

[19] Essa parte do estudo compreende os seguintes quesitos da consulta que nos foi formulada: b) quais são as possíveis bases legais (e.g., execução de contrato, legítimo interesse e consentimento) para o tratamento-compartilhamento de dados do WhatsApp para com o grupo econômico Facebook. E qual é a sua implicação para o direito de oposição?

Parecer Jurídico - Anexo - Anexo 5 à Manifestação Senacon (0068463-50.2016.8.13.0024 [2363289]) (0068463-50.2016.8.13.0024 SEI 0052124-32.2021.8.20.5004 / pg. 174

Consumidor (Lei nº 8.078/1990) e com o Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014), que traçam os qualificadores para que uma manifestação de vontade não seja viciada.[20]

1.2. A complementaridade do diálogo entre a lei geral e as leis setoriais fortalece o cenário de discussão: **i)** O CDC estabelece um conjunto de regras para fins de proteção contratual e diretrizes de deveres de informação[21]; **ii)** O MCI atua como um microssistema de proteção de dados pessoais, em razão do alto número de dispositivos dedicados à matéria, e determina entre direitos do usuário o "consentimento expresso sobre a coleta, uso, armazenamento e tratamento de dados pessoais"[22], além da necessidade do "consentimento livre, expresso e informado" do titular para o fornecimento dos seus dados a terceiros[23]; e iii) a LGPD estabelece como requisitos cumulativos e indispensáveis para a obtenção de um consentimento válido como sendo a: "manifestação livre, informada e inequívoca"[24], para uma finalidade determinada, e que qualquer alteração na finalidade requer a nova obtenção do consentimento.

1.3. Especial atenção deve ser dada ao rol de adjetivos relacionados ao consentimento disposto no Marco Civil da Internet, pois além de se tratar da lei setorial vigente e complementar à aplicação da LGPD, o MCI era a norma aplicável quando houve a alteração da política de privacidade pelo WhatsApp em 2016.

1.4. Dessa forma, é necessário analisar cada um dos adjetivos e, com isso, identificar se os critérios para a obtenção de um consentimento válido foram observados no processo de alteração da política de privacidade e dos termos de uso do WhatsApp em 2016 e em 2021.

1.5. **INFORMADO:** o adjetivo "informado" está diretamente relacionado ao princípio da transparência[25] no tratamento de dados pessoais, o qual envolve o fornecimento de informações claras, adequadas[26], suficientes[27] e ostensivas.[28] É necessário um conjunto de ações para garantir a transparência ativa e não apenas passiva por parte do controlador, de modo que se construa uma jornada que facilite o processo de tomada de decisão por parte do titular dos dados. A LGPD também dispõe em seu Art. 9º, § 1º, sobre a nulidade do consentimento, caso as informações fornecidas ao titular não sejam apresentadas de forma clara e inequívoca, além de considerar nulo o consentimento que decorra de um conteúdo abusivo ou enganoso. Essa qualificação afeta diretamente as mudanças propostas pelo WhatsApp em 2016 e em 2021.[29]

1.5.1. **ENCADEAMENTO DAS INFORMAÇÕES:** Em 2016, ao solicitar o consentimento do usuário para as alterações propostas, o WhatsApp optou por uma simples indicação de que estava atualizando suas

[20] O estudo irá focar nas leis setoriais relacionadas com proteção de dados: Lei Geral de Proteção de Dados, Código de Defesa do Consumidor e Marco Civil da Internet. optou-se por não incluir o Código Civil, uma vez que as legislações mencionadas desenham os adjetivos necessários para obtenção do consentimento válido.

[21] Art. 6º, III, Art. 39 e Art. 43 do Código de Defesa do Consumidor.

[22] Art. 7º, IX, do Marco Civil da Internet.

[23] Art. 7º, VII, do Marco Civil da Internet.

[24] Art. 5º, XII: consentimento: manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada.

[25] Art. 6º, VI da LGPD e art. 4º, *caput*, do CDC.

[26] Art. 9°, caput da LGPD e art. 7º, VI e VIII do MCI e artigo 6º, III do CDC.

[27] Incisos do art. 9° da LGPD, que especificam quais informações são necessárias.

[28] Art. 9°, caput da LGPD.

29 Art. 9º, § 1º Na hipótese em que o consentimento é requerido, este será considerado nulo caso as informações fornecidas ao titular tenham conteúdo enganoso ou abusivo ou não tenham sido apresentadas previamente com transparência, de forma clara e inequívoca.

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação Sumária (0063289) (0066473) SEI 0052104-32.2021.8.26.0100 / pg. 175

políticas e seus termos de uso, seguido de um alerta de que os usuários deveriam aceitá-los ou parar de usar o aplicativo[30]. E, além disso, foi dado destaque ao botão de aceite, na cor verde, na interface do aplicativo. Somente na segunda tela, e se o usuário clicasse em saber mais sobre a política de privacidade, era dada a ciência sobre o compartilhamento com o grupo econômico do Facebook, e sobre a possibilidade de controlar as configurações de privacidade nos primeiros 30 (trinta) dias após o "aceite" dos novos termos de uso[31]. Portanto, a maneira como se deu o encadeamento das informações não informou de forma eficaz e clara[32] as opções de controle disponíveis ao usuário, nem incentivou o exercício de seus direitos. Em 2021, o alerta sobre a mudança na política segue a mesma interface e não oferece a granularidade[33] necessária, isto é, opções de controle sobre o uso dos dados ao seu titular.

1.5.2. **FASEAMENTO INVERTIDO DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE:** O faseamento da política também é um fator que enfraquece a qualificação do consentimento como informado. Como já apontado, na mudança de 2016, era necessário que o usuário clicasse em "ler mais sobre as atualizações dos termos de uso" para ter acesso ao trecho das alterações que informa de maneira mais detalhada a finalidade do tratamento e o compartilhamento dos dados com o grupo econômico do Facebook. A apresentação em segundo plano obscurece que está havendo uma mudança significativa no uso dos dados. Portanto, o mais desejável seria que tais informações importantes fossem apresentadas de forma primária, direta e objetiva, ou seja, na primeira "tela".

1.5.2.1. **A NOVA MODIFICAÇÃO NA POLÍTICA EM 2021 E A INTERAÇÃO COM O USUÁRIO:** A nova mudança de 2021 reproduz a mesma prática de 2016, no sentido de dar ênfase na mensagem de aceite dos termos conforme apresentados pelo WhatsApp e a perda do serviço. Dessa vez, mesmo ao acessar o faseamento da política, não há controle do modo como o tratamento de dados é compartilhado com o grupo econômico do Facebook. O próprio *design* do processo de tomada de decisão favorece que o encadeamento de informações seja mais uma vez pouco esclarecedor. O usuário acessa o botão de aceite das políticas com apenas um clique, enquanto o acesso aos detalhes da alteração demanda um esforço de navegação por outra camada. Portanto, informação sequer é ostensiva[34].

1.5.3. **PADRÃO DE *DESIGN* NÃO AMIGÁVEL AO USUÁRIO:** a organização das informações sobre alterações importantes aos usuários favorece uma interface pouco transparente e, até mesmo, enganosa (deceptiva), induzindo o titular a clicar no "eu concordo", ao invés de estimulá-lo a acessar a política de privacidade de forma detalhada. É uma interface que torna fácil aceitar os termos e utilizar os serviços, mas de difícil compreensão acerca da finalidade e das categorias de

30 Disponível em: https://www.iphonefaq.org/files/styles/large/public/WhatsApp_Facebook1.jpg. Acesso em 01/03/2021.
31 Disponível em: https://www.mobigyaan.com/wp-content/uploads/2016/08/How-to-opt-out-of-sharing-WhatsApp-data-with-Facebook-for-ad-targeting-Guide.jpg. Acesso em 01/03/2021.
32 Art. 9°, caput da LGPD e art. 7º, VI e VIII do MCI e artigo 6º, III do CDC.
33 Art. 9°, §3° da LGPD.
34 Art. 9°, caput da LGPD.

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação Sumário (2563289) (0066473) SEI 0052104-32.2021.8.26.0114 / pg. 176

dados compartilhados, bem como optar por restringir o compartilhamento, ainda mais por estarem genericamente especificados.

1.6. **INEQUÍVOCO E EXPRESSO:** Os adjetivos "inequívoco" e "expresso" relacionam-se ao grau de ação do titular para autorizar o tratamento de seus dados. Deve haver, portanto, um processo de tomada de decisão que seja genuíno e não manipulado[35]. A LGPD determina, ainda, que se houver mudanças na finalidade para o tratamento, o controlador deverá informar previamente o titular sobre as mudanças de finalidade, e o usuário, titular dos dados, deve ter a opção de opor o uso dos dados para as novas finalidades.[36]

1.6.1. **MEDIDAS QUE FAVORECEM A COMPANHIA E PREJUDICAM O USUÁRIO:** não há como afirmar que o consentimento chega a ser inequívoco. A mensagem primária é sobre o aceite da política de privacidade e é dada de forma imperativa. Cria-se, com isso, uma interface de desestímulo do usuário em entender qual é a mudança, bem como a ela se opor e exercer um controle significativo sobre seus dados[37]. Nesse sentido, as configurações de privacidade, que habilitam os novos usos de dados pela mudança na política de privacidade, já estão pré-marcadas antes de qualquer interação com o usuário (*opt-out*), ao invés estimular o usuário a preencher quais dados ele aceita ou não compartilhar (*opt-in*). A jornada do aplicativo esconde aquilo que deveria ser o objeto principal em termos de transparência e dever de informação.

1.6.2. **VOLUNTARIEDADE DO USUÁRIO (PRÉ-MARCAÇÃO):** a maneira como a informação sobre a opção de compartilhamento foi apresentada em 2016 induz o titular dos dados a autorizá-lo. A opção veio pré-marcada, sendo, portanto, questionável se há uma ação afirmativa-inequívoca do usuário em compartilhá-los com o grupo econômico do Facebook. O mesmo não acontece na mudança de 2021, com sequer um botão de *opt-out* e apenas 2 (dois) tipos de elementos interativos: links com mais informação sobre determinados assuntos do termo e o botão de aceitar.[38] Além disso, a plataforma transmite a mensagem de "perda do serviço" como sinônimo de não aceitar prontamente as condições da nova política.

1.6.3. ***NUDGES* QUE INFLUENCIAM A ESCOLHA DO USUÁRIO:** outro elemento a ser considerado foi o que a ciência econômica comportamental chamou de *nudge* - um incentivo ou empurrão para que o usuário se comporte de uma determinada maneira desejada por quem é responsável pela arquitetura de um ambiente, nesse caso a interface do aplicativo. O encadeamento das informações, a linguagem que dá ênfase à perda do serviço e o botão de aceitar como informação primária e, por fim, as preferências de privacidade pré-marcadas quanto aos novos usos de dados

35 Os mesmos são resguardados legalmente pela LGPD, em seu art. 5°, XII e art. 6°, caput, expressando deliberadamente os adjetivos, pelo Marco Civil da Internet, no art 7°, VII e IX, e, por fim, pelo Código de Defesa do Consumidor em seus Arts. 6º, III, Art. 39 e Art. 43.

36 Art. 9º, § 2º Na hipótese em que o consentimento é requerido, se houver mudanças da finalidade para o tratamento de dados pessoais não compatíveis com o consentimento original, o controlador deverá informar previamente o titular sobre as mudanças de finalidade, podendo o titular revogar o consentimento, caso discorde das alterações.

37 Considerando o caso da Senacom para fins de análise, ver nota técnica. Disponível: https://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/notas-tecnicas/anexos/nota-tecnica-108.pdf. Acesso em 01/03/2021.

38 Disponível em: https://cdn0.tnwcdn.com/wp-content/blogs.dir/1/files/2021/01/IMG_0590-e1609924523713.png. Acesso em 01/03/2021.

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação Técnica SUMOC/DF (0063289) SEI 08012.000261/2021-04 / pg. 177

são indicativos de que tal jornada foi criada de forma manipulativa o que vicia o consentimento do titular dos dados.

1.7. **LIVRE:** O adjetivo "livre" busca garantir uma manifestação de vontade do titular sem constrangimento ou coação. Em se tratando de relações assimétricas, trata-se de franquear ao titular escolhas para barrar, cessar, enfim, personalizar como deseja que seus dados sejam tratados pela plataforma. É um qualificador diretamente tensionado no caso em questão, uma vez que a jornada do aplicativo evidencia se tratar de um arranjo contratual por adesão e sem qualquer espaço de escolha pela parte contratual vulnerável. A LGPD[39] destaca que, nos casos em que o tratamento dos dados for condição para fornecimento de produto ou serviço, o usuário deve ser informado com destaque sobre o fato e também sobre as ferramentas disponibilizadas pelo controlador para que ele exerça seus direitos elencados no art. 18 da LGPD.

1.7.1. ***OPT-OUT* X *OPT-IN* E FALTA DE CONTROLE DO USUÁRIO SOBRE SEUS DADOS:** Em 2016, apesar do aspecto problemático de como foi apresentada-encadeada tal informação, o WhatsApp ofereceu a possibilidade de barrar o compartilhamento de dados para fins de publicidade comportamental.

1.7.1.1. Continuou problemático oferecer aos usuários restringir o compartilhamento em apenas até 30 (trinta) dias posteriores ao aceite da política. Essa limitação temporal do exercício de oposição e, até mesmo, da revogação do consentimento é contrário ao que estabelece o Marco Civil da Internet e, mais recentemente, a LGPD. Ambos partem do racional de que o titular dos dados pode revisitar suas escolhas, sendo um direito que pode ser exercido a qualquer momento pois o tratamento de dados é, via de regra, contínuo.

1.7.1.2. É importante observar que o direito de oposição não é absoluto e pode ser relativizado, especialmente quando se tem em vista um interesse público que suplanta o individual. É o caso para algumas das novas finalidades de tratamento de dados apresentada pela política de privacidade em que a ''família de empresas Facebook'' reservou-se o direito processar os ''*dados para outros propósitos, tais como aprimorar a infraestrutura e sistemas de entrega, entender como nossos serviços e os serviços deles são utilizados, aprimorar sistemas de segurança, o combate ao spam, abusos e atividades de violação"*[40]'. Por isso, a presente análise centra-se no tratamento de dados para fins de marketing-publicidade e *analytics*.

1.8. **DIREITO DE OPOSIÇÃO (*OPT-OUT*):** com a atualização de 2021, consolida-se a prática do usuário não ter a opção de escolha em barrar parcialmente ou por completo o compartilhamento de dados. Desde 2016, o chamado direito de oposição ou *opt-out* já vinha sendo sufocado pela limitação temporal acima apontada.

1.8.1. **ACEITAR AS MUDANÇAS OU PERDER ACESSO AO SERVIÇO:** Não houve nenhuma granularidade[41] na escolha para que o usuário pudesse escolher especificamente com qual coleta e finalidade de dado há concordância. Ao tornar a escolha binária e imperativa, sem compartimentação na coleta

39 Art. 9º, § 3º Quando o tratamento de dados pessoais for condição para o fornecimento de produto ou de serviço ou para o exercício de direito, o titular será informado com destaque sobre esse fato e sobre os meios pelos quais poderá exercer os direitos do titular elencados no art. 18 desta Lei.

40 Disponível em https://www.WhatsApp.com/legal/privacy-policy/revisions/20160825. Acesso em 01/03/2021.

41 Art. 9°, §3° da LGPD

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação da SUMIC (0063289) (0066473) SEI 0052104-32.2021.8.24.0710 / pg. 178

e oferecendo uma solução universal (aceite total das mudanças ou perda de acesso ao serviço), a manifestação de vontade não é livre.

1.8.2. **ATUALIZAÇÃO DE 2021 E DIREITO DE OPOSIÇÃO:** o WhatsApp consolidou uma interface que esvazia qualquer tipo de controle dos usuários sobre seus dados, especialmente o compartilhamento com o grupo econômico do Facebook para fins de marketing-publicidade e *analytics*. A plataforma indica que aqueles que discordarem das novas alterações em sua política de privacidade, devem deixar de acessar o serviço de mensageria. A impossibilidade de barrar o compartilhamento de dados, sem ter o acesso ao serviço restringido, faz com que o consentimento não seja livre.

Ao estabelecer um diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor, o Marco Civil da Internet e a Lei Geral de Proteção de Dados, o ordenamento jurídico brasileiro acabou por traçar um regime bastante prescritivo acerca dos qualificadores para que uma manifestação de vontade não seja viciada. As atualizações da política de privacidade em 2016 e em 2021, consolida uma interface que não cumpre com tais requisitos e, por conseguinte, não obtém um consentimento informado, inequívoco e livre-expresso. Respectivamente:

INFORMADO: o encadeamento das informações não é ostensivo, claro, adequado e suficiente para que o usuário seja devidamente alertado sobre as mudanças na finalidade de tratamento dos seus dados. Essa informação e, principalmente, as opções de controle em barrar o uso para fins de *marketing*-publicidade e *analytics*, não é apresentada de forma primária. Pelo contrário, apenas em segundo plano e após enfatizar que o não aceite acarretará o prejuízo de não mais usar o aplicativo. Trata-se de interface pouco transparente e, por conseguinte, enganosa (deceptiva) que induz o titular ao clicar no “eu concordo”, ao invés de estimulá-lo a acessar a política de privacidade de forma detalhada;

INEQUÍVOCO-EXPRESSO: a referida jornada pouco transparente e enganosa também prejudica a voluntariedade do aceite dado pelo titular. Especialmente em 2016, a caixa de diálogo, que seria o veículo pelo qual o usuário expressaria seu consentimento quanto ao novo uso de dados pela plataforma, veio pré-marcada. Trata-se uma prática que prejudica por completo qualquer ação afirmativa a dar respaldo para um consentimento válido;

Parecer Jurídico - Anexo - Anexo 5 à Manifestação Sumário (2563289) (0066463-30.2021.8.13.0261.SEI 0052124-32.2021.8.13.0024 / pg. 179

> **EXPRESSO**: juntas, as alterações de políticas de privacidade de 2016 e 2021, esvaziam qualquer tipo de controle dos usuários sobre seus dados, especialmente para fins de compartilhamento com o grupo econômico do Facebook para fins de *marketing*-publicidade e *analytics*. Não há qualquer opção de escolha em barrar parcialmente ou por completo o compartilhamento de dados, de modo que não é franqueado o chamado direito de oposição ou *opt-out* e/ou um controle granular. Com isso, a jornada do aplicativo evidencia se tratar de um arranjo contratual por adesão e, em não havendo qualquer espaço de escolha da parte contratual vulnerável, não há um consentimento livre.

2. Seria a base legal do legítimo interesse válida, conforme o art 7º, inciso IX da LGPD, especialmente para fins de *marketing*-publicidade e *analytics*?

2.1. Por ser um conceito jurídico indeterminado, o legítimo interesse foi disciplinado no artigo 10 da LGPD. Ao todo, elencam-se quatro pontos de um teste de proporcionalidade ou de uma avaliação de legítimo interesse (*Legitimate Interest Assessment* - LIA) e o balanceamento destes. A seguir, destrincham-se as principais variantes desse teste multifatorial cumulativos e não excludentes uns aos outros. Neste sentido:

2.1.1. **SITUAÇÃO CONCRETA:** descrição e articulação do contexto em que se dará o tratamento de dados. Essa primeira fase do teste reforça o princípio da finalidade é prejudicial às fases posteriores.

2.1.1.1. As hipóteses de tratamento de dados, por ocasião das alterações nas políticas de privacidade e termos de uso do WhatsApp, incluem 5 (cinco) itens na aba “como usamos suas informações”: **I)** em “Nossos Serviços”, para “suporte ao cliente, aprimoramento, correção e personalização dos Serviços”; **ii)** em “Segurança” promovem “a segurança dentro e fora de nossos Serviços, seja investigando atividades suspeitas e violações de nossos Termos ou garantindo que nossos Serviços sejam usados de forma lícita”; **iii)** em “Comunicados sobre nossos Serviços e a família de Empresas do Facebook” informam a possibilidade de envio de “anúncios sobre nossos Serviços e sobre a família de empresas do Facebook, do qual agora fazemos parte”, **iv)** em “Sem Banners de Anúncio” eles afirmam que não tem a intenção de oferecer banners de anúncios no aplicativo e que caso isso for alterado o usuário será informado; **v)** Em “mensagens comerciais” a plataforma indica que permite a troca de “mensagens com terceiros, como por exemplo, com empresas para que vocês se comuniquem utilizando o WhatsApp através de pedidos, transações, informações de agendamento, além de notificações de envio e entrega”.[42]

[42] Disponível em https://www.WhatsApp.com/legal/updates/privacy-policy. Acesso em 04/03/2021.

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação Técnica SEI 0066463 (0066463) SEI 08012.000321/2021-04 / pg. 180

2.1.1.2. Apesar do esforço da política de privacidade em apontar que o tratamento dos dados pessoais dos usuários da plataforma se dá para uma série de finalidades (e.g., ao todo foram cerca de 7 (sete) mapeadas[43]), não está clara a **correlação** dos tipos de dados coletados para cada uma dessas diversas finalidades. Em outros termos, cada conjunto de dados e/ou espécie de dado deve estar devidamente articulado com o propósito que justifica o seu uso. Não há esse cruzamento, o que prejudica compreender a complexidade do fluxo de dados da plataforma, que é multifuncional em razão da mudança do modelo de negócio do WhatsApp.

2.1.1.3. Além disso, o WhatsApp não esclarece ou oferece a listagem das referidas "Empresas do Facebook" ou indicação específica do tipo de conteúdo ou recursos que vão fazer uso dos dados. Apesar do esforço de apontar as finalidades e o contexto no qual os dados vão ser tratados, a falta de correlação com categorias de dados específicas para a entrega dos serviços de mensageria deixa em aberto as perguntas: qual conjunto de dados é estritamente necessário para garantir a entrega dos serviços do WhatsApp? Bem como a pergunta: qual conjunto de dados é tratado para finalidades não relacionadas com os serviços de mensageria? Destaca-se que a legitimidade da aplicação dessa base legal está relacionada, diretamente, com seu caráter articulado, isto é, a possibilidade de relacioná-la com uma situação concreta e, portanto, não especulativa, que atende os requisitos decorrentes do princípio da finalidade.

2.1.1.4. Juntos os artigos 6, inciso I, e artigo 10, *caput*, da LGPD, reforçam o dever do agente de tratamento em delinear o contexto em que se dará o tratamento de dados, não sendo aceitas situações que podem vir, ou não, a existir no futuro, ou que sejam abstratas e genéricas. Os artigos combinados restringem a possibilidade de ocorrer discricionariedade irrefreada por parte do agente de tratamento na aplicação do legítimo interesse, que causaria o esvaziamento dos princípios de finalidade que devem atuar com maior rigor na aplicação dessa base legal. A política de privacidade do WhatsApp e a notificação apresentada ao usuário não articulam de forma objetiva e direta a correlação do uso dos dados pessoais e as finalidades. Por conta do alto grau de discricionariedade atribuído ao controlador no uso do legítimo interesse como base legal, a ancoragem desse interesse em uma situação real e concreta é o ponto de partida essencial para fortalecer o restante das fases de avaliação.

2.1.2. **NECESSIDADE[44]:** Deve-se limitar ao mínimo necessário os dados tratados para atingir a finalidade pretendida pelo agente de tratamento. Com isso, reforça-se a noção de minimização, formada pelos princípios da necessidade e adequação, que determina menor intrusão no tratamento dos dados.

[43] Mapeamento realizado com base nas disposições do tópico "como usamos suas informações" da política de privacidade disponível no site do WhatsApp. Disponível em https://www.WhatsApp.com/legal/privacy-policy?lang=pt_br. Acesso em 11/03/2021.
[44] Art. 10, § 1º da LGPD.

Parecer Jurídico - Anexo - Parecer à Manifestação da Senacon (0066473) SEI 08012.000321/2021-04 / pg. 181

Exige-se, com isso, uma relação de proporcionalidade e pertinência em relação às finalidades do tratamento de dados. No caso em questão:

2.1.2.1. Na política de privacidade de 2021, é indicado que os dados coletados pelo WhatsApp dependem de como o usuário utiliza os serviços do aplicativo. Há indicação que para o fornecimento dos serviços, certos dados são necessários e sem eles não há como utilizar o aplicativo (i.e número de telefone celular para criar uma conta), enquanto se dá a entender que outros dados são opcionais e fornecidos de forma separada (como por exemplo, dados de geolocalização).

2.1.2.2. O WhatsApp indica, no tópico "Nossos Serviços" que o uso dos dados atende ao fornecimento dos serviços da plataforma, ou seja, de entregar e receber mensagens e chamadas, bem como para "oferecer suporte, concluir compras ou transações, aprimorar, corrigir e personalizar nossos Serviços e conectá-los aos Produtos das Empresas do Facebook" que o usuário pode ter acesso. Desta forma, como demonstrado, os termos não justificam ao usuário como ou porque o interesse de terceiro pode ser atingido, ou como o serviço pode ser oferecido por meios menos invasivos.

2.1.2.3. Na política de privacidade, o WhatsApp indica a aba "informações que coletamos" e divide a coleta de dados em três categorias diferentes: dados fornecidos pelo usuário, dados coletados automaticamente pelo aplicativo e dados de terceiros. A política aponta que determinadas finalidades atendem ao desenvolvimento do aplicativo, como oferecimento de serviços personalizados com base em contatos frequentemente contatados ou atividades para garantir a segurança da informação, enquanto outras são compartilhadas com as empresas do grupo Facebook para anúncios sobre serviços das empresas relacionadas.

2.1.2.4. A intenção de compartilhamento dos dados para "personalização de recursos e conteúdos, ajuda para realizar compras ou transações e exibição de ofertas e anúncios relevantes sobre os Produtos das Empresas do Facebook", com base no legítimo interesse, deveria ser categorizado de forma separada frente aos dados estritamente necessários para o funcionamento dos serviços de mensageria, bem como das demais finalidades, como promoção de segurança no aplicativo, envio de anúncios sobre "empresas da família Facebook" e mensagens comerciais.

2.1.2.5. Em complemento, destaca-se que o legítimo interesse, conforme estruturado na LGPD, desencadeia um dever de registro de tratamento de dados especial, o teste do legítimo interesse (ou *Legitimate Interest assessment* - "LIA"). O teste deve ser encarado como uma " demonstração, pelo agente, da adoção de medidas eficazes e capazes de comprovar acerca da qualificação do porquê seu interesse é legítimo[45]. Nesse sentido, o LIA é um

[45] O princípio da accountability, também chamado de princípio da responsabilização e prestação de contas, relaciona-se com o nível de conformidade em que o agente de tratamento de encontra, com base nos registros detalhados de suas atividades, exigindo-se que as organizações implementem medidas técnicas

Parecer Jurídico - Anexo - Parecer à Manifestação da SUMIC (0063289) (0066473) SEI 0052104-32.2021.8.26.0053 / pg. 182

registro especial da atividade de tratamento de dados.[46] Juntos, os artigos 6°, X, 7o, IX, 10, 37, *caput*, tem como resultado hermenêutico não só a elaboração do LIA, mas, também, a sua devida publicação caso esta seja a base legal que ampara as suas atividades de tratamento de dados.

2.1.2.6. O WhatsApp, enquanto controlador, não publicou qualquer teste ou critério adotado pela plataforma que possibilite a análise da correlação entre as categorias de dados coletados e as finalidades pretendidas. A ausência da publicização destes critérios prejudica a articulação da análise do que é necessário ou não para o funcionamento da companhia e o que é utilizado enquanto uso secundário, uma vez que não é possível verificar de qual maneira os conjuntos de dados atendem de modo específico a cada finalidade.

2.1.2.7. Não houve, da parte do WhatsApp, qualquer demonstração da adoção de ações para redução do conjunto de dados tratados, isto é, o tratamento extrapola os tipos de dados estritamente necessários para o fornecimento dos serviços, bem como está ausente uma exposição de justificativa objetiva e clara sobre as finalidades do compartilhamento com o grupo econômico Facebook.

2.1.3. **LEGÍTIMA EXPECTATIVA:** Nessa fase, deve-se levar em consideração as atividades que o usuário espera que sejam feitas com seus dados. A intenção é verificar se há ou não uma quebra das suas legítimas expectativas. Nesse sentido, deve-se considerar especialmente em que contexto está inserido o tipo de atividade de tratamento de dados:

2.1.3.1. No caso do WhatsApp, trata-se de um ponto sensível do teste multifatorial. De forma geral, uso secundários, distintos daquele para que o serviço de mensageria seja prestado, não parece ser intuitivo para o cidadão comum. Nesse sentido, nem relacionado com a funcionalidade do WhatsApp. A personalização de recursos e conteúdos em empresas do Grupo Facebook, não é algo que faz parte da interação padrão do usuário com a plataforma. Não há correlação direta entre o contexto da entrega do serviço de mensageria e o compartilhamento de informações com o Grupo Facebook.

2.1.3.2. Ao utilizar o aplicativo, o usuário não tem visibilidade e nem deduz que os dados coletados para garantir a entrega do serviço de mensageria sejam também tratados para fins de personalização de conteúdo nas empresas do Grupo Facebook.

2.1.3.3. Além disso, o compartilhamento entre o WhatsApp e as empresas do Grupo Facebook resulta no cruzamento de dados obtidos em contextos distintos, em que os respectivos titulares dos dados, ou seja, os usuários das plataformas, tinham diferentes visões e, por conseguinte, de expectativas do que poderia ser feito com as informações fornecidas.

e organizacionais apropriadas, e sejam capazes de prestar contas e demonstrar sua eficácia, quando solicitadas. Deve ser visto de maneira integrada com as ferramentas que a LGPD prevê para essa finalidade, como relatório de impacto de dados pessoais, adoção de programa de *privacy by design*, adoção de código de boas práticas do setor, entre outras práticas.

[46] Art. 37 da LGPD: O controlador e o operador devem manter registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizarem, especialmente quando baseado no legítimo interesse.

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação Sumária (0063289) SEI 0052104-32.2021.8.26.0053 / pg. 183

2.1.3.4. Ademais, a postura do WhatsApp no período da aquisição pelo Facebook foi em sentido contrário às promessas iniciais feitas aos usuários e, inclusive, aos órgãos reguladores como a Federal Trade Commission/FTC. Isto é, de que as configurações de privacidade se manteriam nos mesmos moldes anteriores, ou seja, de que não haveria monetização dos dados para fins de direcionamento de publicidade e personalização de conteúdo. Portanto, a frustração das legítimas expectativas dos usuários da plataforma não deriva apenas do contexto no qual é prestado o serviço de mensageria, mas, também, de um comportamento contraditório (*venire contra factum proprium*) do WhatsApp.

2.1.3.5. Nesse ponto, a ideia de legítima expectativa, que modula a noção do legítimo interesse, relaciona-se diretamente com o princípio da boa-fé[47], na medida em que se fundamenta em um dever de lealdade e não frustração da confiança do titular de dados. A relação do titular dos dados e dos agentes de tratamento atende a esse princípio quando a coerência pauta as decisões relacionadas com o tratamento de dados, mesmo que usos secundários sejam introduzidos na cadeia de tratamento. No caso, a postura do WhatsApp contradiz decisões tomadas desde a aquisição do serviço de mensagens pelo Facebook, pois a aquisição do foi feita com a promessa de observar os compromissos e salvaguardas assumidos pelos seus fundadores.

2.1.3.6. Portanto, ao verificarmos a compatibilidade entre o uso dos dados após a alteração das políticas do WhatsApp e as expectativas dos usuários novos (após-2016) e antigos (antes-2016), o tratamento secundário, especialmente para fins *marketing*-publicidade e *analytics*, não guarda compatibilidade com objeto principal da prestação de serviço de mensageria.

2.1.3.7. A legítima expectativa dos usuários fica ainda mais fragilizada devido ao alto nível de agregação dos seus dados. As informações obtidas através de outras plataformas do Grupo, permite o *profiling,* isto é, a prática de classificar pessoas e prever seu comportamento de acordo com hábitos de navegação e uso do aplicativo, que não corresponde apenas ao contexto do serviço de mensageria. Em outras palavras, o resultado da operação de tratamento de tratamento de dados é inesperado por acumular e cruzar informações de diferentes contextos experimentados pelo titular, que não apenas o do WhatsApp.

2.1.3.7.1. **CASO DE ESTUDO 1[48]:** Em 2018, a autoridade britânica de proteção de dados (*Information Commission 's Office* - "ICO") e o WhatsApp firmaram um acordo que estipulava a cessão de compartilhamento de dados de usuários do serviço de mensageria com o grupo econômico do Facebook. Entre os principais achados da investigação conduzida pelo ICO, a autoridade verificou que a companhia não

[47] Art. 6º As atividades de tratamento de dados pessoais deverão observar a boa-fé e os seguintes princípios.

[48] Information Commission 's Officer v. WhatsApp - WP29 Task Force Development - Undertaking of Terms Established by ICO, 16/02/2018. Disponível em https://ico.org.uk/media/2258375/WhatsApp-letter-20180216.pdf. Acesso em 11/03/2021.

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação Conjunta (2563289) (0066473) SEI 0052104-32.2021.8.26.0000 / pg. 184

poderia utilizar a base legal do legítimo interesse, uma vez que os usuários teriam seus direitos violados, pois **o compartilhamento seria incompatível com a finalidade** para os quais os dados deles estão sendo obtidos. Além disso, a autoridade também concluiu que o WhatsApp não atendia aos requisitos das fases do LIA estipuladas pela autoridade, uma vez que o escopo do tratamento dos dados excedia as expectativas previamente visíveis aos usuários, e as mudanças não foram apresentadas de forma clara e objetiva.

2.1.3.7.2. **Caso de estudo 2[49]:** O Tribunal Administrativo de Hamburgo, na Alemanha, determinou o interrompimento do compartilhamento de dados entre o WhatsApp e o grupo econômico do Facebook pela invalidade da base legal do consentimento indicada pela companhia. Nos argumentos, a autoridade alemã de proteção de dados indicou que, no caso, o Facebook não ofereceu ferramentas suficientes para sustentar o uso dos dados com base no consentimento. A base legal do legítimo interesse também não é legítima, uma vez que extrapola a legítima expectativa dos usuários do aplicativo. Em complemento, indicou que não é possível o aplicativo alegar a necessidade e interesse do próprio negócio, porque a troca de um volume impreciso de dados para aprimorar as funcionalidades do Facebook **não considera as expectativas dos usuários do WhatsApp**, mesmo que os dados sejam necessários para fins de segurança de rede ou análise de negócio e para otimização de publicidade no Facebook.

2.1.4. **RISCOS AOS DIREITOS E LIBERDADES FUNDAMENTAIS DO TITULAR[50]:** Deve-se levar em consideração qual é o impacto do tratamento, frente aos direitos e liberdades fundamentais do titular. A partir dessa avaliação, deve-se sopesá-la frente aos benefícios experimentados pelo titular e terceiros decorrentes de tal operação de tratamento de seus dados. No caso, a análise de custo-benefício mostrou-se prejudicada em razão da não especificação das medidas de salvaguardas já em curso ou em vias de ser implementada pelo WhatsApp.

2.1.4.1. O compartilhamento dos dados tem como resultado o cruzamento de dados obtidos em contextos distintos, o que apresenta um risco único e inesperado ao usuário. A extração destes dados, obtidos de diferentes fontes em plataformas diferentes e que oferecem serviços distintos, permite a composição de um perfil comportamental extremamente detalhado. Como consequência, em termos quantitativos e qualitativos, o tratamento de dados se torna invariavelmente de alto risco.

2.1.4.2. Ainda mais porque, diante do modelo de negócio no qual se estruturou a plataforma, o perfil da atividade de tratamento de dados era muito menos detalhado. A variedade e

[49]Autoridade Alemã de Proteção de Dados v. Facebook Ireland Ltd. - The European Court of Justice d.f. 28.07.2016, Reference Number C-191/15, 25/034/2017. Disponível em https://datenschutz-hamburg.de/assets/pdf/Press_Release_2017-04-25_Facebook_and_WhatsApp.pdf.pdf. Acesso em 11/03/2021.
[50] Art. 10, inciso II da LGPD.

Parecer Jurídico - Anexo - Parecer à Manifestação da SUMOC (0063289) (0066473) SEI 0052104-32.2021.8.26.0554 / pg. 185

volume da operação de dados se complexificou e, por conseguinte, os riscos aos titulares de dados.

2.1.4.3. A possibilidade da criação da perfilização comportamental por meio do cruzamento de informações compartilhadas entre as plataformas apresenta um risco inerente aos usuários, na medida em que o tratamento de dados altamente detalhado ocorre sem que o usuário tenha meios de frear/barrar o compartilhamento.

2.1.5. **SALVAGUARDAS E BALANCEAMENTO[51]:** Com o objetivo de evitar que as atividades de tratamento de dados baseadas no legítimo interesse sejam opacas, reforça-se o princípio da transparência mediante a exigência da adoção de medidas que empregam visibilidade ao fluxo informacional. No caso ora em análise não foi possível verificar medidas ativas do WhatsApp sobre possíveis usos secundários do compartilhamento

2.1.5.1. O aplicativo não oferece nas configurações de privacidade um painel de controle para exercício dos direitos dos titulares. Destaca-se aqui que as mudanças na política de 2021 não franqueiam ao titular a possibilidade de exercer o direito de oposição (*opt-out)* a qualquer item da política de privacidade do WhatsApp. Isto é, caso o usuário se oponha aos usos secundários e distintos do contexto no qual foi obtido o dado do titular, como o compartilhamento para fins de *marketing*-publicidade e *analytics*, a única opção é deixar de usar os serviços.

2.1.5.2. Não foi possível identificar a adoção de mecanismos de mitigação de riscos ou de minimização da coleta de dados pelo WhatsApp. As políticas e termos de uso oferecidos por eles não indicam as categorias de dados coletadas divididas por essencial ou não essencial para o fornecimento do serviço, não há indicação de informações relevantes de forma clara (como a intenção de compartilhamento com o grupo econômico do Facebook) ao longo da jornada do usuário, e a própria interface escolhida pela companhia prejudica isso, pois a mera disponibilização da política de privacidade não seria suficiente para garantir informação de qualidade aos titulares e demais usuários.

4.2.1.1. No caso, verificou-se que o WhatsApp falhou em empregar mecanismos associados aos princípios de transparência e prestação de contas. O aplicativo oferece informações vagas e imprecisas sobre o tratamento de dados, e a atualização que passou a possibilitar o compartilhamento de dados com o grupo econômico do Facebook estava escondida nas entrelinhas da atualização. Neste ponto, a mudança da política de 2021 torna o problema ainda mais grave por não oferecer a possibilidade de *opt-out* das mudanças.

Em conclusão, recapitulando, legítimo interesse não suporta o tratamento de dados intencionados pelo WhatsApp e, portanto, não é uma base legal válida.

[51] Art. 6º, inciso I, art 7º, inciso IX e art. 10, inciso II da LGPD.

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação Sumário (2563289) (0066473) SEI 0052104-32.2021.8.26.0564 / pg. 186

Conforme exposto, o tratamento de dados não atende a todos os requisitos do Teste de Legítimo Interesse (LIA):

SITUAÇÃO CONCRETA (FASE 1): Apesar do esforço da política de privacidade em apontar que o tratamento dos dados pessoais dos usuários da plataforma se dá para uma série de finalidades (e.g., ao todo foram cerca de 6 mapeadas[52]), não está clara a **correlação** dos tipos de dados coletados para cada uma dessas diversas finalidades. Em outros termos, cada conjunto de dados e/ou espécie de dado deve estar devidamente articulado com o propósito que justifica o seu uso. Não há esse cruzamento, o que prejudica compreender a complexidade do fluxo de dados da plataforma, que é multifuncional em razão da mudança do modelo de negócio do WhatsApp'

NECESSIDADE (FASE 2): Não houve, através por exemplo da publicação de um teste de legítimo interesse de cada uma das e em separado das 07 (sete) macro atividade de tratamento de dados, qualquer demonstração da adoção de ações para redução do conjunto de dados tratados. Isto é não há justificativa objetiva e clara sobre as finalidades do compartilhamento com o grupo econômico Facebook para considerá-las aderentes à noção de minimização;

LEGÍTIMA EXPECTATIVA E RISCOS E BENEFÍCIOS AOS DIREITOS DO TITULAR (FASE 3): não há legítima expectativa dos usuários quanto aos diversos usos secundários de seus dados que extrapolam aqueles estritamente necessário para a prestação do serviço de mensageria. O resultado da operação de tratamento de dados em questão é inesperado por acumular e cruzar informações de diferentes contextos, que não apenas o do WhatsApp, mas de todo o grupo Facebook. Essa extração de dados, obtidos de diferentes fontes em plataformas diferentes e que oferecem serviços distintos, permite a composição de um perfil comportamental extremamente detalhado. Em termos quantitativos e qualitativos, invariavelmente o tratamento de dados se

[52] .Mapeamento realizado com base nas disposições do tópico “como usamos suas informações” da política de privacidade disponível no site do WhatsApp. Disponível em https://www.WhatsApp.com/legal/privacy-policy?lang=pt_br. Acesso em 11/03/2021.

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação Sobre o Ofício (0063289) (0066473) SEI 0052104-32.2021.8.26.0704 / pg. 187

torna mais arriscado, e em não havendo a possibilidade do usuário barrá-lo, superam os benefícios em favor do titular;

SALVAGUARDAS (FASE 4): Ao observarmos as medidas e os instrumentos empregados para garantir os direitos dos titulares dos dados, e evitar que seus dados sejam eventualmente utilizados de forma indevida, o WhatsApp não demonstra a adoção de mecanismos de mitigação de riscos e de minimização da coleta de dados compatíveis com o volume de dados que eles detêm ou processos de compartilhamento pretendidos. A companhia também não garante que o processo de interação entre o usuário e as mudanças da política dê visibilidade sobre a amplitude dos tratamentos pretendidos e, sobretudo, franqueando o direito de *opt-out.*

5. Seria a base legal de execução de contrato válida para a finalidade de *marketing*-publicidade e *analytics*?

5.1. A base legal que legitima o tratamento de dados para a execução de contrato é uma inovação introduzida pela LGPD.[53] Por essa razão, ainda existem muitas dúvidas interpretativas quanto ao espaço a ser por ela ocupado, isto é, o que atrai a sua aplicação. Nesse sentido, identificar qual é o **nexo do tratamento de um dado pessoal e o objeto da relação contratual existente com o titular**, bem como as expectativas das partes contratantes têm se mostrado como norte orientadores nessa análise. A esse respeito, os princípios da finalidade, necessidade e adequação, bem como o da boa-fé, são de extrema pertinência.

5.2. Os princípios da finalidade, necessidade e adequação formam juntos uma compreensão mais completa da noção de minimização, isto é, que uma atividade de tratamento de dados deve ser a menos intrusiva possível. A partir dessa premissa, o escopo de aplicação da base legal do artigo 7, V, da LGPD, deve se subsumir ao **objeto principal** da relação contratual. Em síntese, tal hipótese ampara uma operação de tratamento que seja estritamente necessária à prestação do serviço ou ao oferecimento do produto para o titular dos dados e, não para qualquer outro tipo de tratamento que possa ser útil, conveniente ou até mesmo proveitoso ao modelo de negócio do controlador.

5.2.1. Nesse sentido, não há como o WhatsApp adotar essa base legal para fundamentar grande parte das mudanças na sua política de privacidade, especialmente o compartilhamento de dados com o grupo econômico do Facebook para as finalidades de *marketing*-publicidade e *analytics* para personalização de conteúdo. O objeto principal do contrato firmado entre a plataforma e o usuário é a prestação de serviços de mensageria. A tabela comparativa das políticas de privacidade de 2016

[53] Art. 7º, inciso V da LGPD prevê que o tratamento de dados pessoais somente poderá ser realizado nas seguintes hipóteses: quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados.

Parecer Jurídico - Anexo - Anexo 5 à Manifestação da SUMIC/SDE (0066463) [0063289] (0066473) 0261.001402/2021-04 / pg. 188

a 2021[54] demonstra a ampliação da coleta de dados com o passar do tempo e, de acordo com essas políticas, as finalidades mencionadas anteriormente seriam sustentadas pela base legal de execução de contrato. A referida situação demonstra uma dissonância entre o objetivo principal de mensageria e a coleta de dados para diferentes finalidades que vem sendo feita pelo serviço.

5.3. Por sua vez, o princípio da boa-fé[55] faz com que sejam refletidas as expectativas das partes contratantes, especialmente por parte do titular, para o cumprimento do contrato. A noção do que compõe o objeto primário do contrato, acaba por delimitar o escopo de aplicação da base legal em questão, bem como a história que foi construída por anos pela própria empresa em relação ao seu modelo de negócio contribui para orientar o que está ou não presente nas expectativas do titular.

5.3.1. Como foi destacado no item "a", o WhatsApp emergiu a partir da promessa de que não monetizaria os dados dos seus usuários, bem como de que não haveria personalização de conteúdo a partir do comportamento de uso da plataforma. Dessa forma, outras finalidades de tratamento de dados, que não única e exclusivamente para fins de entrega de mensageria, frustra a legítima expectativa dos titulares de dados e, o mais importante, vai de encontro com a imagem reputacional com o qual tal plataforma cativou uma larga audiência a ponto de assumir uma posição dominante no mercado.

5.4. As promessas de não utilizar os dados pessoais para fins de *marketing*-publicidade e *analytics* logo após a compra do WhatsApp foram quebradas com a mudança na política de privacidade de 2016, que permitiu o compartilhamento de dados pessoais com o Grupo de Empresas do Facebook. Os usuários que entraram depois das mudanças também não possuíam a expectativa de um baixo nível de privacidade. Quando é afirmado que o serviço é incapaz de ler as mensagens trocadas por empregar criptografia de ponta a ponta, o WhatsApp é oferecido como uma plataforma segura e que oferece privacidade completa ao usuário, porém, não há a expectativa para o titular de que esse serviço passe a coletar um volume grande de dados e a compartilhar esses dados com o Grupo Facebook.

5.5. Em adição aos requisitos para aplicação da base legal nos termos da LGPD, no contexto da GDPR há o afastamento expresso da base legal da execução de contrato para fins de publicidade comportamental, bem como para *analytics* e para fins de personalização de conteúdo. Em 2019, através das diretrizes publicadas pelo Comitê Europeu de Proteção de Dados (“EDPB”), foi estabelecido que a necessidade contratual não é um fundamento legal adequado para a construção de perfil comportamental dos usuários. Uma vez que o usuário não contrata os serviços do controlador com a expectativa de que seja traçado um perfil com base em cliques e hábitos de navegação, apenas a expectativa do tratamento de dados necessários para a entrega de serviços ou produtos específicos. Além disso, segundo a diretriz, a necessidade contratual não pode fornecer uma base legal para a publicidade comportamental *online*, já que tal publicidade financia indiretamente a prestação do serviço. Embora esse tratamento possa apoiar a prestação de um serviço, isso

54 Ver ANEXO I - ADJETIVOS DO CONSENTIMENTO E MUDANÇAS NO WhatsApp.

55 Art. 6º As atividades de tratamento de dados pessoais deverão observar a boa-fé e os seguintes princípios:I - finalidade: realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades.

Parecer Jurídico - Anexo - Anexo 5 à Manifestação Sumário (2563289) (0066473) SEI 0052104-32.2021.8.26.0100 / pg. 189

por si só não é suficiente para estabelecer o que é necessário para a realização do contrato em questão.[56] Mesmo que o controlador veja e entenda como necessária a coleta, o contrato para a prestação de serviço de mensageria não deixa de ser inválido, pois há como ele existir sem a personalização de conteúdo e *analytics*, não sendo objetivamente necessário para a realização das atividades do WhatsApp, é necessário que outra base legal seja utilizada. A coleta deve ser direcionada para o que é essencial e fundamental, para que o serviço seja realizado.

5.6. Seguindo a tendência de entendimentos de outros estudos do WP29 sobre a perfilização e seus requisitos, bem como as orientações contidas no trabalho 02/2013[57], as quais fornecem orientações sobre a obtenção do consentimento para cookies, o EDPB também observa que os controladores devem obter o consentimento prévio dos sujeitos de dados para colocar os cookies necessários relativos à publicidade comportamental. As diretrizes, portanto, apontam para a interpretação restritiva da possibilidade de aplicação da base legal de necessidade do contrato, e o tratamento de dados pessoais para a publicidade comportamental não é necessário para a realização de um contrato para serviços online.

Em vista dos critérios analisados, a base legal de execução de contrato não poderia ser utilizada pelo WhatsApp para as finalidades de *marketing*-publicidade e *analytics*: O escopo da base legal é restrito e não comporta o fluxo multifuncional que hoje existe na plataforma, especialmente o compartilhamento de dados com o grupo econômico do Facebook para fins de *marketing*-publicidade e analytics para a personalização de conteúdo. Isto porque não é um tratamento de dados intrínseco ao objeto principal e primário da relação contratual - i.e., serviço de mensageria. Além disso, acaba por frustrar a legítima expectativa dos titulares de dados por contradizer a reputação com a qual tal plataforma cativou uma larga audiência a ponto de assumir uma posição dominante no mercado brasileiro.

6. Direito de oposição (*opt-out*) e Direito de revogação

6.1. Sendo a base legal aplicável a do consentimento, é assegurado o direito do titular revogá-lo?

6.1.1. O consentimento deve ser obtido de forma livre, ou seja, sem algum tipo de coação à liberdade do titular de escolher se deseja realizar um tratamento específico ou não. E caso o titular deseje seguir com o tratamento dos seus dados com base no seu consentimento, deve existir a possibilidade de revogar a autorização. Nesse sentido, a hipótese de revogação do consentimento está diretamente

56 Guidelines 2/2019 on the processing of personal data under Article 6(1)(b) GDPR in the context of the provision of online services to data subjects. Disponível em https://edpb.europa.eu/sites/edpb/files/files/file1/edpb_guidelines-art_6-1-b-adopted_after_public_consultation_en.pdf. Acesso em 02/03/2021.
57 Working Document 02/2013 providing guidance on obtaining consent for cookies. Disponível em https://ec.europa.eu/justice/article-29/documentation/opinion-recommendation/files/2013/wp208_en.pdf. Acesso em 02/03/2021.

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação Técnica SEI 0066463 (0066504) (0066513) (0066529) (0066573) SEI 0052/2021 / pg. 190

relacionada com o adjetivo "livre". A soma dos adjetivos é o que torna o consentimento válido, tanto no âmbito do Marco Civil da Internet[58] quanto no da LGPD[59]. No caso do WhatsApp, a única opção oferecida ao usuário que deseja revogar o consentimento é excluir a conta da plataforma.

6.1.2. Tanto na LGPD quanto no Marco Civil, a extensa adjetivação do consentimento tem como objetivo dar um maior controle ao titular dos dados sobre os tratamentos dos seus dados pessoais. Esse controle também atua como mecanismo de redução da assimetria de poder entre o agente de tratamento e o titular.

6.1.3. Nesse cenário, ao optar pelo consentimento enquanto base legal para o tratamento de dados proposto pela nova política de privacidade, o WhatsApp deveria observar: o direito de conceder informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa (art. 18; VIII), bem como a hipótese de revogar o consentimento (art. 18, IX). No formato atual, a revogação do consentimento está associada ao direito de eliminação. Ou seja, quando o titular apaga a sua conta, exercendo seu direito de eliminação (art. 18, VI), ele consequentemente, revoga o consentimento dado no início dos tratamentos. Contudo, a revogação do consentimento não é um direito subsequente ao direito de eliminação, ambos são direitos que possuem o mesmo nível hierárquico no artigo 18 e não são codependentes ou subsequentes. Nesse sentido, o tratamento adequado seria: (i) fornecer informações completas e transparentes sobre o que acontece com a prestação de serviços se o titular não quiser consentir; e (ii) cumprir com o direito de revogação do consentimento, indicando como e de que forma o titular pode fazer isso, removendo-o, portanto, do local em que se encontra hoje na Política e o incluindo em uma seção específica de direitos do titular.

6.1.4. O direito de oposição é aplicável a todas bases legais previstas na LGPD, com exceção à do consentimento, que possui uma sistematização própria estabelecida no art. 18, incisos VIII e IX da LGPD. O direito de oposição não é absoluto, uma vez que tem como condicionante o "em caso de descumprimento ao disposto nesta Lei" e a análise contextual envolvendo todos os interesses na relação. No caso em questão, como foi verificado, de forma direta, que o tratamento de dados não se ampara em base legal válida e, de forma indireta, com alguns dos princípios de proteção de dados, esse direito de oposição mostra-se plenamente exercitável.

6.1.5. Importante mencionar que como foi apontado no Item B, em 2016 não houve a aplicação de uma base legal válida e adequada para legitimar o compartilhamento dos dados dos milhões de usuários do WhatsApp com o Facebook. Isso foi verificado por diversas Autoridades de Proteção de Dados ao redor do mundo, como a DPA de Hamburgo, FTC, DPA da França e DPA da Irlanda. A ‘’família de empresas Facebook’’ reservou-se o direito de tratar os ‘’*dados para outros propósitos, tais como*

[58] Art. 7º, inciso IX.: O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos: 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.

[59] Art. 5º, inciso XII: consentimento: manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada.

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação Sumária (2363289) (0066463) SEI 0052104-32.2021.8.26.0004 / pg. 191

aprimorar a infraestrutura e sistemas de entrega, entender como nossos serviços e os serviços deles são utilizados, aprimorar sistemas de segurança, o combate ao spam, abusos e atividades de violação".

6.1.6. Analisando a atualização do WhatsApp proposta em 2016 e em 2021, percebe-se que os direitos dos titulares não são plenamente contemplados, como a impossibilidade de oposição a não ser por meio da deleção da conta da plataforma. No âmbito do consentimento enquanto base legal, o WhatsApp opta pela lógica "do tudo ou nada", ou o titular consente com todos os tratamentos indicados e suas finalidades diversas ou ele não pode mais utilizar o serviço, quando na verdade o movimento deveria ser o da granularidade para cada uma das inúmeras finalidades que estão indicadas na política de privacidade.

6.1.7. Assim, o WhatsApp não fornece meios para que o titular exerça o direito de revogar o consentimento - o qual possui implicações de validade, conforme está indicado no Item B dessa Opinião Legal - e nem o seu direito de oposição às finalidades de tratamento, que são justificadas sob outras bases legais que apoiam os tratamentos pretendidos pelo WhatsApp, conforme será abordado abaixo.[60]

6.2. Sendo aplicáveis para determinadas finalidades de tratamento a base legal de execução de contrato ou a do legítimo interesse, está sendo assegurado ao titular o direito de se opor a esses tratamentos?

6.2.1. Ao ser analisada a política de privacidade atual e as mudanças propostas pelo WhatsApp para o Brasil em maio de 2021, nota-se que não há, em primeiro lugar, a disponibilidade ao titular de uma política com finalidades de tratamento divididas em tipos de finalidades determinadas, a base legal aplicável para cada uma delas e os dados pessoais necessários para cada uma dessas finalidades. Em um segundo momento, não está disponibilizado um canal ao titular para ele exercitar os seus direitos, inclusive o de opor as finalidades de tratamento indicadas no documento, ou ele aceita tudo, ou ele deverá interromper o uso dos serviços. O único canal disponível é o de acesso aos dados que são coletados pelo WhatsApp, no qual o titular pode solicitar um relatório com os seus dados. Portanto, percebe-se que o direito de oposição não está sendo cumprido pelo WhatsApp. Nesse sentido, o ponto é entender se o motivo para o não cumprimento do direito de oposição pelo WhatsApp é a empresa entender que não há o descumprimento legal ou é porque ela não possui interesse em cumprir com esse direito.

6.2.2. O direito de oposição é aplicável nos casos em que há a constatação de um descumprimento ao disposto na LGPD. Nesse sentido é possível compreender que o descumprimento da lei se refere a qualquer obrigação e responsabilidade constante no texto da LGPD que não é cumprida pelo agente de tratamento. Assim como, que o não cumprimento da lei se configura como um tratamento

[60] Art. 8°, § §5° e 6° da LGPD.

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação Técnica SUG 5/2021 (2563289) SEI 0052612-32.2021.8.26.0564 / pg. 192

irregular de dados[61], considerando as circunstâncias indicadas no artigo 44. Com base neste artigo é possível entender quais são algumas das circunstâncias que tornam o tratamento irregular dos dados, uma vez que o rol do art. 44 não é exaustivo: (i) o modo pelo qual é realizado; (ii) o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; e (iii) as técnicas de tratamento de dados pessoais disponíveis à época em que foi realizado. O que foi constatado ao longo da Opinião Legal é que a política não cumpre com os princípios da finalidade, adequação, necessidade e transparência, bem como não há indicação das bases legais aplicáveis a cada uma das finalidades e os tipos de dados pessoais necessários para cada uma das finalidades e, por fim, não há um canal de atendimento que facilite ao titular o exercício dos seus direitos, com exceção aos direitos de confirmação, acesso e o de eliminação. Portanto, o descumprimento da legislação, pode ser constatado a partir do não cumprimento das obrigações acima indicadas.

6.2.3. Outro ponto é que o direito de se opor a um tratamento de dados é tão importante quanto outros direitos presentes no rol do artigo 18 e seguintes da LGPD. Portanto, se o direito de acesso está sendo atendido nos termos do art. 18, inciso II ao possibilitar ao titular um relatório sobre os seus dados coletados, por que o direito de se opor a um tratamento não está sendo cumprido? Nota-se que não há um descumprimento exclusivamente perante às bases legais de execução de contrato ou a de legítimo interesse, mas que não há o cumprimento do direito de se opor em relação a nenhuma base legal que possa ser utilizada para autorizar determinados tratamentos.

6.2.4. Nesse sentido, percebe-se que a ausência de cumprimento do direito de oposição ou de se opor não é algo exclusivo no Brasil, mas que tem acontecido em outros países, a partir da análise de suas respectivas autoridades de proteção de dados ao se debruçarem sobre a política de privacidade e perceberem que existe uma lacuna quanto ao direito de oposição. O que leva aos questionamentos subsequentes: (i) Por que o WhatsApp não está cumprindo com o direito de oposição?; e (ii) Por que o WhatsApp decide cumprir alguns direitos, como o de confirmação de tratamento, acesso, de eliminação e, por outro lado, decide não cumprir com o direito de oposição?

6.2.5. Como não há na Política uma divisão de finalidades e bases legais aplicáveis a cada uma delas, percebe-se que não existe uma clareza quanto às informações, o que torna complicado o exercício de direitos por parte dos titulares, uma vez que não estão esclarecidas todas as possibilidades de tratamento. Recentemente, a Autoridade de Proteção de Dados da África do Sul[62] questionou o WhatsApp das mudanças na Política e nos seus Termos, devido às novas possibilidades de compartilhamento entre WhatsApp e Facebook para as finalidades de troca de mensagens com terceiros, como empresas, para: pedidos; transações; informações de agendamento; notificações de envio e entrega; atualizações de produto e serviço; marketing; e o tratamento diferenciado dado aos usuários da União Europeia.

[61] Art. 44, caput da LGPD.

[62] Disponível em https://gadgets.ndtv.com/apps/news/WhatsApp-Facebook-data-sharing-policy-update-new-terms-rules-privacy-south-africa-oppose-2384066. Acesso em 12/03/2021.

Parecer Jurídico - Anexo - Parecer à Manifestação da SUMIC (0066473) SEI 0052104-32.2021.8.26.0053 / pg. 193

6.3. Para além da autodeterminação informacional do titular dos dados, o direito de *opt-out* é tributário de mais algum fundamento da LGPD?

6.3.1. O direito de *opt-out* é tributário da autodeterminação informativa, isto é, da capacidade do titular em controlar suas informações a ponto de barrar determinados usos que delas podem ser feitos. Ao exercê-lo, abre-se espaço para a personalização do fluxo de dados, de forma mais ou menos expansiva, levando em consideração a confiança depositada no agente de tratamento de dados. Dessa forma, o direito de *opt-out*, e nesse caso a sua não observância, é também tributário à livre concorrência e à livre iniciativa que são alguns dos fundamentos da LGPD.[63]O titular fará suas escolhas a partir do aspecto reputacional quanto a um uso responsável de seus dados pelos agentes de tratamento de dados.

6.3.2. Ao não franquear o direito de *opt-out* no WhatsApp, há potencial abuso de poder econômico por parte do grupo econômico Facebook, o qual já exerce uma posição dominante no mercado brasileiro[64]. Cria-se, com isso, uma dificuldade[65] abusiva para outros agentes econômicos, que com ele concorreriam no mercado de marketing e de mensageria, e não possuem a mesma capilaridade. Dito de outra forma, ao não assegurar o direito de *opt-out* aos usuários da plataforma, o Grupo econômico Facebook cria uma barreira de entrada desleal e de difícil superação a quem poderia desafiar a sua posição.

6.3.3. Ainda mais quando se leva em consideração, que o direito de oposição, previsto na Lei Geral de Proteção de Dados, deve estar sintonizado com a sua vetorização setorial. Isso pode ser observado no campo das telecomunicações, onde a ANATEL tem empreendido esforços para facilitar e tornar um direito absoluto do cidadão barrar o uso de seus dados para fins de marketing, especialmente telemarketing[66]. Resumidamente, no cenário brasileiro, ao não franquear o direito de *opt-out* aos seus usuários, o WhatsApp forja, inclusive, um regime regulatório assimétrico frente a quem também presta o mesmo tipo de serviço.

Em conclusão, verifica-se que o exercício do direito à oposição não é ofertado de forma adequada. Ao não oferecer a possibilidade de opt-out na política de privacidade e termos de uso, o WhatsApp cria um efeito cascata de inobservância de uma série de outros requisitos de conformidade. O desenho atual da interação entre a companhia e o usuário, em que o WhatsApp prejudica direitos como o de acesso à informação,

[63] Art. 2°, VI da Lei Geral de Proteção de Dados

[64] Disponível em: https://www.migalhas.com.br/quentes/338831/nova-politica-de-dados-do-WhatsApp-levanta-debate-de-abuso-de-poder-economico--avaliam-advogados. Acesso em 15/03/21.

[65] Art. 36 § 3°, iV - criar dificuldades à constituição, ao funcionamento ou ao desenvolvimento de empresa concorrente ou de fornecedor, adquirente ou financiador de bens ou serviços.

[66] Disponível em: https://olhardigital.com.br/2019/07/15/noticias/cadastro-em-plataforma-online-impedira-que-operadoras-liguem-para-voce/. Acesso em 09/03/2021.

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação Sobre o Ofício (0063289) (0066473) SEI 0052104-32.2021.6.26.0000 / pg. 194

confirmação de tratamento e descumpre a possibilidade de oposição, afeta até mesmo outros agentes econômicos. O WhatsApp possui a responsabilidade legal de viabilizar o rol dos direitos dos titulares sem que haja restrições aos direitos que possam ser desvantajosos ao modelo de negócios da companhia, sob o risco do grupo econômico Facebook criar uma barreira de entrada desleal e de difícil superação a quem poderia desafiar a sua posição.

7. Tratamento-compartilhamento entre o WhatsApp e o Facebook enquanto prática abusiva

7.1. Inicialmente, o modelo de negócio do WhatsApp tinha como premissa oferecer um "serviço de mensagens e chamadas simples, seguro e confiável para celulares em todo o mundo", sem que os dados pessoais dos seus consumidores fossem a sua contraprestação econômica. Inclusive, a página "Sobre" da companhia enfatizava "quando há anúncios, você, o usuário é o produto"[67]. O foco era a entrega de um serviço de mensageria de qualidade e que utilizasse os dados dos usuários de forma pouco intrusiva.

7.2. Em 2014, o WhatsApp passou a integrar o grupo econômico do Facebook. No processo de aquisição, diante de autoridades e usuários, o Facebook assumiu publicamente os compromissos dos fundadores do WhatsApp sobre o modelo de negócio, em especial com relação às restrições relacionadas à privacidade e proteção de dados. Contudo, em 2016 o Facebook rompeu essa promessa ao apresentar uma nova política de privacidade que visava habilitar o compartilhamento de dados entre o WhatsApp e o grupo econômico do Facebook, entre outras novas finalidades.

7.3. No período, nos EUA, organizações como Electronic Privacy and Information Center (Epic) e o Center for Digital Democracy (CDD) peticionaram ao FTC alegando que a coleta de dados de um bilhão de usuários por meio dos novos termos de uso configuraria violação do FTC Act, por "ato enganoso" e "injusto". Em resposta, a FTC emitiu uma ordem contra o Facebook por entender que a companhia tinha violado os termos sob os quais a aquisição havia ocorrido. Para a autoridade, as alterações nas políticas de privacidade se enquadram como práticas abusivas e enganosas por: **i)** não esclarecer até que ponto os usuários poderiam controlar o uso de seus dados, ou as medidas necessárias para implementar tais controles; **ii)** não esclarecer as informações que o Facebook passou a compartilhar com terceiros; e **iii)** não estabelecer, implementar ou manter um programa de privacidade razoavelmente projetado para lidar com os riscos de privacidade relacionados com as finalidades pretendidas.[68] Em relação à legislação brasileira de defesa do consumidor, as consequências da nova política de privacidade do WhatsApp podem ser entendidas em duas vertentes.

7.4. Primeiro, pode ser enquadrado como prática abusiva, vedada pelo artigo 39, inciso V do CDC. Com a mudança do modelo de negócio, a partir do tratamento de dados para diversas outras finalidades que

[67] Disponível em https://blog.WhatsApp.com/why-we-don-t-sell-ads. Acesso em 12/03/2021.

[68] Federal Trade Commission v. Facebook Inc. - Civil Action Number 19-cv-2184, FCT Matter 092 3184 | 182 3109 | C-4309, 28/04/2020. Disponível em https://www.ftc.gov/system/files/documents/cases/c4365Facebookmodifyingorder.pdf. Acesso em 12/03/2021.

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação da SUMIC (0063289) (0066473) SEI 08012.000261/2021-04 / pg. 195

não apenas para fins de prestação de serviços de mensageria, há um desequilíbrio contratual entre o consumidor e o fornecedor de serviço. Isto porque o arranjo econômico passa a ter um formato que coloca o consumidor em desvantagem de forma excessiva.

7.4.1. É importante ponderar que não há qualquer ilegalidade *per si* na monetização de dados para fins de *marketing*-publicidade e *analytics*. É necessário, porém, que a implementação das ferramentas de monetização seja acompanhada de controles e mecanismos que possibilitem ao titular dos dados barrar o uso de suas informações para determinadas finalidades. Caso contrário, haverá uma onerosidade excessiva por parte de quem não tem qualquer poder de barganha ou contenção frente a um grupo econômico que explora, extrai e reúne seus dados de diferentes contextos. Ou seja, o desequilíbrio contratual é resultado do agravamento da vulnerabilidade do consumidor que é empurrado a aderir a tais termos para continuar gozando da sua principal ferramenta de comunicação.

7.5. Em outro plano, há de se considerar também que as mudanças na política e nos termos de uso do WhatsApp se enquadram na violação prevista no artigo 51[69] do CDC. A cláusula que determina as diversas finalidades do tratamento de dados, que inclui o compartilhamento com o grupo Facebook, coloca o consumidor em desvantagem exagerada: o único modo de utilizar os serviços é aceitar os termos não negociáveis do tratamento de dados feito pelo WhatsApp. Caso discorde, o usuário é convidado a excluir o aplicativo de mensagens e interromper o uso dos serviços do WhatsApp. A cláusula é incompatível com a equidade e boa-fé, uma vez que o WhatsApp se consolidou como um dos aplicativos mais utilizados no mercado, tendo como pano de fundo a promessa da não monetização dos dados. Mesmo após a aquisição da plataforma pelo Facebook, o compromisso da companhia era pela continuidade das salvaguardas adotadas pelo modelo de negócio em que o WhatsApp foi fundado. Portanto, a nova lógica do modelo de negócio do WhatsApp é incompatível com a imagem construída pela plataforma perante o mercado consumidor - há a ruptura da própria expectativa despertada no mercado consumidor e nos próprios órgãos reguladores que concordaram com a aquisição, como foi o caso da FTC.

7.6. Ao não incluir a possibilidade de uma escolha granular, em que o usuário visualiza a categoria de dados e as finalidades de forma especificada e tem a opção de alterar seu uso, o titular se depara com um desequilíbrio contratual: aceita as alterações e as novas modalidades de tratamento ou exclui o aplicativo. Agrava-se, assim, a vulnerabilidade do consumidor[70]. Seguindo a lógica do art. 51. IV[71] do Código de Defesa do Consumidor, tais cláusulas contratuais são nulas de pleno direito.

69 Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a eqüidade;

70 Art, 4°, I do Código de Defesa do Consumidor.

71 "Art.51: São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:
IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;"

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação Sumária (0066373) SEI 0052021-32.2021.8.26.0053 / pg. 196

7.7. Há como identificar, também, uma vantagem manifestamente excessiva[72] por parte do Facebook. Ao ampliar consideravelmente a gama de dados coletados com as mudanças causadas pela aquisição do WhatsApp, o preço para a utilização do serviço consequentemente é elevado sem justa causa. Mais uma vez, esse desequilíbrio é resultado da ausência de um controle granular que deveria ser assegurado ao consumidor sobre seus dados. Em complementação, o inciso X do artigo 39[73] também se encaixa no caso em questão. A mudança de lógica econômica e modelo de negócio causada pela aquisição do Facebook quebrou a confiança dos titulares, atraídos pela imagem de um serviço seguro e que ofereça privacidade.

7.8. **CASO 1**: Em 2017, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) reconheceu o caráter abusivo de cláusula de fornecimento de informações cadastrais em contratos de adesão de serviços de cartão de crédito, oferecidos pelo grupo HSBC[74]:

7.8.1. Segundo a decisão no Recurso Especial Nº 1348532, a cláusula violava princípios da transparência e da confiança nas relações de consumo, e foi considerada abusiva por não oferecer ao cliente a possibilidade de rejeitar o compartilhamento dos dados. A decisão pontua, ainda, que o repasse de informações, além de tornar o cliente vulnerável, não é fundamental para a execução do serviço contratado.

7.8.2. A decisão também destacou que, por meio da Portaria 05/2002, a Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça ampliou o rol de cláusulas abusivas constantes no artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor, incluindo nessa caracterização os casos de contratos de adesão que impõem ao cliente a transferência de informações a terceiros sem sua autorização expressa.

7.9. Assim como no caso analisado pelo STJ, as alterações na política de privacidade do WhatsApp oferecem uma cláusula de adesão que determina o compartilhamento compulsório de dados com um terceiro, isto é, o Facebook, sem que haja a possibilidade de opor-se ao compartilhamento. O compartilhamento não é essencial para a execução do serviço de mensageria. O caso fortalece o entendimento de que a conduta do WhatsApp se enquadra como abusiva, nos termos do artigo 51 do CDC.

7.10. **CASO 2:** Em 2016, o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor ("IDEC") apresentou um relatório e enquete realizada no Brasil, com a finalidade de verificar as diferenças entre as alterações no tratamento de dados pelo WhatsApp e o cenário jurídico-regulatório brasileiro.[75] Entre os achados mais relevantes do relatório, destaca-se:

7.10.1. O resultado da enquete sugere um cenário de desconhecimento, imprecisão ou desconfiança com relação aos dados que são efetivamente coletados pelo WhatsApp. 61% dos respondentes utilizam o WhatsApp há mais de 3 (três) anos. Das 2.463 (duas mil quatrocentas e sessenta e

72 Art. 39, V, do Código de Defesa do Consumidor.
73 "Art. 39: É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:
X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços."
74 Disponível em https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias-antigas/2017/2017-11-09_08-03_E-abusiva-clausula-que-obriga-cliente-de-cartao-de-credito-a-fornecer-dados-a-terceiros.aspx. Acesso em 16/03/2021.
75 Disponível em https://www.idec.org.br/pdf/relatorio-WhatsApp-termos-de-uso.pdf. Acesso em 16/03/2021.

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação da SUMOC (0063289) SEI 0052104-32.2021.6.26.0000 / pg. 197

três) pessoas que participaram da enquete, 63% afirmaram que os termos de uso "são injustos", pois acreditavam que "o WhatsApp protegia a privacidade" e não tem "como escolher o que quero compartilhar com o Facebook". 25% afirmaram que os novos termos de uso "são confusos", pois não sabem "exatamente o que será coletado e se o Facebook pode ler minhas mensagens no WhatsApp". Apenas 2,8% concordaram que os novos termos "são justos", pois "se o aplicativo é gratuito, a empresa pode coletar todos os dados que quiser". Ou seja, para 88% dos respondentes, os termos de uso não são claros ou não são justos.

7.10.2. O relatório destaca que os princípios basilares do Código de Defesa do Consumidor de garantia do direito à informação nas relações de consumo[76]. A enquete do Idec mostra que, dos 2.463 (duas mil quatrocentas e sessenta e três) respondentes, 25% consideram os termos de uso "confusos".

7.11. O relatório do IDEC demonstra que, por mais que o WhatsApp e o Facebook argumentem que as informações estão "claras" nos termos de uso de 2016 (e, consequentemente, de 2021), é discutível se todos os esforços foram feitos para tornar essas informações claras. Além disso, o relatório chama a atenção para os riscos que envolvem a facilitação do processo de coleta de dados de 100 (cem) milhões de usuários do WhatsApp em desrespeito aos princípios do direito consumerista (boa-fé, transparência e direito à informação), abrindo um precedente perigosíssimo para outras empresas de tecnologia de atuação nacional.

Não há qualquer ilegalidade per si na monetização de dados para fins de *marketing*-publicidade e *analytics*. É necessário, porém, que seja acompanhada de ferramentas de controles e mecanismos que possibilitem ao titular dos dados barrar o uso de suas informações para determinadas finalidades, sob pena de uma prática e um arranjo contratual abusivo nos termos dos artigos 39 e 51 do Código de Defesa do Consumidor. Na medida em que o consumidor não tem qualquer poder de barganha ou contenção frente a um grupo econômico que explora, extrai e reúne seus dados de diferentes contextos, há um desequilíbrio contratual, resultado do agravamento da sua vulnerabilidade, e que o constrange a aderir um contrato de adesão para continuar gozando da sua principal ferramenta de comunicação. O prestador de serviço em questão tem uma posição dominante no mercado que foi cativada com a reputação e a promessa de o consumidor ter controle sobre os seus dados, de modo que a mudança das suas práticas de tratamento de dados não só agrava a vulnerabilidade do consumidor, como, também, contraria a boa-fé. A nova lógica do modelo de negócio do WhatsApp é incompatível com a imagem construída pela plataforma perante o mercado consumidor - há a ruptura da própria

[76] art. 6º, II e III, CDC.

Parecer Jurídico - Anexo 5 à Manifestação Sumária (0063289) SEI 0052104-32.2021.8.26.0053 / pg. 198

expectativa despertada no mercado consumidor e nos próprios órgãos reguladores que concordaram com a aquisição, como foi o caso da FTC - que se apresenta como uma elevação da contraprestação econômica dos serviços prestados de forma abusiva.

8. Conclusões: brasileiros enquanto um dos maiores mercados e com a menor proteção jurídica

8.1. O ordenamento jurídico brasileiro criou um forte aparato de proteção aos titulares de dados pessoais. Especialmente, ao se combinar a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018) e o Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014) com Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.070/1990), que consideram a posição de vulnerabilidade do titular dos dados.

8.2. Nesse contexto e em vista dos critérios analisados, o WhatsApp não poderia utilizar as bases legais do consentimento, legítimo interesse ou de execução do contrato para finalidades de *marketing*-publicidade e *analytics*.

8.2.1. No caso do consentimento, verifica-se que o diálogo entre as legislações previamente mencionadas acabou por traçar um regime bastante prescritivo de qualificações que tornam a manifestação da vontade válida. A interface das atualizações da política de privacidade em 2016 e em 2021 consolida uma estrutura que não cumpre com tais requisitos. Consequentemente, não há obtenção de um consentimento informado, inequívoco e livre-expresso.

8.2.2. No contexto do legítimo interesse, a base legal é inválida, pois não suporta o tratamento de dados intencionados pelo WhatsApp. Dentre as fases do LIA avaliadas, destaca-se aqui a frustração das legítimas expectativas dos usuários quanto aos usos secundários, que não são compatíveis com a interação padrão e o próprio histórico reputacional da plataforma de mensageria. O acúmulo e cruzamento de informações obtidas em contextos diferentes que resultam da operação de tratamento de dados de todo o grupo Facebook não são intuitivos pelo cidadão comum.

8.2.3. No caso da base legal de execução do contrato, verifica-se que seu escopo é restrito. Por isso não comporta o fluxo multifuncional que hoje é promovido pelo Facebook para fins de *marketing*-publicidade e *analytics*. O tratamento de dados que visa o compartilhamento com o grupo econômico do Facebook, previsto na nova política de privacidade, não é intrínseco ao objeto principal e primário da relação contrato, isto é, serviços de mensageria. Além disso, verifica-se a frustração da legítima expectativa dos titulares de dados, por ser uma postura contraditória com a reputação com a qual tal plataforma cativou uma larga audiência a ponto de assumir uma posição dominante no mercado brasileiro.

8.3. Não é observado o rol dos direitos dos titulares, especialmente o direito do cidadão se opor ao uso dos seus dados para determinadas finalidades. Ao não franquear o direito de *opt-out*, há potencial abuso de poder econômico por parte do grupo econômico Facebook, o qual já exerce uma posição dominante

Parecer Jurídico - Anexo - Anexo 5 à Manifestação da SENACON (0068463-50.2016.8.13.0024) (0066473) SEI 08012.000321/2016-04 / pg. 199

no mercado brasileiro. Cria-se uma dificuldade abusiva para outros agentes econômicos, que com ele concorreriam no mercado de marketing e de mensageria, e não possuem a mesma capilaridade. Ainda mais quando se leva em consideração, que o direito de oposição, previsto na Lei Geral de Proteção de Dados, deve estar sintonizado com a sua vetorização setorial. Isso pode ser observado no campo das telecomunicações, onde a ANATEL tem empreendido esforços para facilitar e tornar um direito absoluto do cidadão barrar o uso de seus dados para fins de marketing, especialmente telemarketing.

8.4. É necessária uma completa conformidade ao ordenamento nacional. Apesar de não haver qualquer ilegalidade no modelo de negócios que monetiza dados para fins relacionados com publicidade ou monetização de conteúdo, o WhatsApp não adotou as medidas necessárias para que a transição do seu modelo de negócio esteja em conformidade com o cenário jurídico-regulatório brasileiro. A implementação deste tipo de monetização precisa oferecer o máximo de granularidade, isto é, uma interface que oferece ao titular dos dados a possibilidade de exercício de direitos.

8.5. A conduta do WhatsApp pode ser considerada abusiva. Ao não oferecer esses mecanismos de controle, a conduta do WhatsApp enquadra-se no cenário de prática e arranjo contratual abusivo, nos termos dos artigos 51 e 39 do Código de Defesa do Consumidor. A falta dos mecanismos causa, também, desequilíbrio contratual na relação entre usuário e WhatsApp. Os usuários não possuem qualquer poder de negociação ou contenção frente ao tratamento de dados do WhatsApp. A coleta e reunião dos dados de diferentes contextos agrava a vulnerabilidade do consumidor, além de o constranger a aderir um contrato de adesão para continuar tendo acesso à sua principal ferramenta de comunicação. [77]

8.6. O Brasil é um país com uma das legislações mais avançadas do mundo para uso da Internet e proteção do consumidor, porém isso não se reflete na operação do WhatsApp. Apesar de ser um dos maiores mercados do aplicativo, o Brasil é o país que recebe a menor proteção jurídica. De acordo com os 13 (treze) casos, 6 países e 7 jurisdições analisados no mapeamento do estado da arte da discussão, a interrupção do compartilhamento de dados entre o WhatsApp e o grupo econômico Facebook não é apenas viável como foi instituída em diversos países na Europa, sob a jurisdição do GDPR.

8.7. Em conclusão, não há qualquer ilegalidade per si na monetização de dados para fins de *marketing*-publicidade e *analytics*. É necessário, porém, que tal tratamento de dados esteja lastreado em uma base legal válida. E, principalmente, no caso em tela, seja franqueando ao titular dos dados ferramentas controles e mecanismos que lhe possibilitem barrar o uso de suas informações para determinadas finalidades.

[77] A postura do WhatsApp não só agrava a vulnerabilidade do consumidor, como, também, contraria a boa-fé. A posição da companhia no mercado foi consolidada numa trajetória marcada pela reputação e promessa de controle sobre as informações captadas. A mudança nas práticas de tratamento se traduz em uma nova lógica do modelo de negócio do WhatsApp, que é incompatível com a imagem construída pela plataforma perante o mercado consumidor.

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação Sumário (2563289) (0066473.0066504 / 2563289) SEI 0052104-32.2021.8.26.0704 / pg. 200

9. Anexo I - Adjetivos do Consentimento e Mudanças do WhatsApp[78]

ADJETIVOS DO CONSENTIMENTO	MUDANÇAS DE 2016	MUDANÇAS DE 2021
MANIFESTAÇÃO LIVRE	**Assimetria de poder; falta de painéis de controle e inexistência de granularidade. Controle pelo usuário é dificultado por interface com *nudge*.** A mensagem foi: "WhatsApp orienta que o usuário que usa o WhatsApp poderá escolher não compartilhar os dados da sua conta do WhatsApp com o Facebook "para melhorar suas experiências com anúncios e produtos no Facebook". Os usuários atuais que aceitarem os nossos Termos e Política de Privacidade atualizados terão 30 dias adicionais para definirem sua escolha em Configurações/Ajustes > Conta.[79]" Na aba "controle de informações", há indicação de que o usuário pode deletar a conta se ele quiser revogar o consentimento para uso de seus dados pela companhia: "*your WhatsApp account at any time (including if you want to revoke your consent to our use of your information) using our in-app delete my account feature*".	**Não é oferecido ao usuário a possibilidade de controlar os tratamentos de dados (*opt-out).*** Não há possibilidade de optar pelo não compartilhamento de dados ou qualquer outra ferramenta de minimização do uso de dados. O WhatsApp não oferece painéis de controle do tratamento de dados, apenas indica que caso o usuário discorde das atualizações, deverá deixar de usar os serviços.[80]
INFORMADO	**A notificação da atualização é clara, mas genérica e não menciona o compartilhamento com o grupo econômico Facebook.** **Não há disponibilização dos termos de uso de 2016 em português no site do WhatsApp atualmente.**	**A notificação da atualização é clara, mas genérica e não menciona o compartilhamento com o grupo econômico Facebook.** **Não há especificação sobre quais categorias de dados são compartilhadas com o Facebook ou a finalidade do compartilhamento.**
INEQUÍVOCO	**A linguagem adotada pelo WhatsApp na notificação não menciona grandes alterações nas finalidades dos dados ou no tratamento. Não há menção ao compartilhamento com o grupo econômico Facebook.** Ao clicar na versão integral das políticas, na aba "Novas maneiras de utilizar o WhatsApp", o aplicativo indica que iria "*explorar maneiras para que usuários e empresas se comuniquem entre si por meio do WhatsApp para fazer e receber pedidos, transações, informações sobre consultas, alertas para envio e entrega de pedidos, atualizações sobre produtos, serviços e marketing*".	**A linguagem adotada pelo WhatsApp na notificação não menciona grandes alterações nas finalidades dos dados ou no tratamento. Não há menção ao compartilhamento com o grupo econômico Facebook.**
EXPRESSO	**O usuário recebe uma notificação ao acessar o aplicativo que deve aceitar as alterações nas políticas de privacidade e termos de uso para continuar utilizando os serviços do aplicativo (por**	**O usuário recebe uma notificação ao acessar o aplicativo que deve aceitar as alterações nas políticas de privacidade e termos de uso para continuar utilizando os serviços do aplicativo (por meio de um botão verde que sinaliza "eu**

[78] O presente documento tem como objetivo identificar e sistematizar os principais pontos relacionados com a não caracterização do consentimento válido em ambas as alterações nas políticas de privacidade do WhatsApp em 2016 e 2021. As informações foram levantadas diretamente do site do WhatsApp e dos documentos da empresa disponibilizados sobre as políticas de privacidade e termos de uso, bem como análise dos dispositivos legais relacionados com a classificação do consentimento.

[79] Disponível em https://www.WhatsApp.com/legal/privacy-policy, atualização de 20 de julho de 2020. Acesso em 04/03/2021.

[80] "Podemos alterar ou atualizar estes Termos. Você receberá notificações sobre alterações relevantes feitas em nossos Termos, conforme a necessidade, e atualizaremos a data de "Última alteração" no início destes Termos. A continuação do uso dos nossos Serviços confirma sua aceitação dos nossos Termos e alterações posteriores. Esperamos que você continue usando nossos Serviços, mas caso não concorde com nossos Termos, tal como alterado, deverá apagar sua conta para deixar de usar nossos Serviços". Disponível em https://www.WhatsApp.com/legal/updates/terms-of-service. Acesso em 04/03/2021.

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação da SUMIC/SDE (0066463) SEI 08012.000261/2021-04 / pg. 201

	meio de um botão verde que sinaliza "eu concordo").	**concordo").**
	Qualquer alteração no compartilhamento com empresas do Grupo Facebook só poderia ser feita após o aceite das mudanças.	Não há a possibilidade de discordar dos novos usos pelo WhatsApp.

Parecer Jurídico - Anexo à Manifestação Técnica (0066463) SEI 0052021-32.2021.8.26.0000 / pg. 202

Anexo II - Estado da Arte da Aplicação atualização PP WP (foco em direito de *opt-out* e bases legais)[81]

TABELA I - ESTADO DA ARTE DA APLICAÇÃO ATUALIZAÇÃO PP WP (FOCO EM DIREITO DE *OPT-OUT* E BASES LEGAIS)

CASO 1	
STAKEHOLDER[82]	**CASO 1. Data Protection Authority França (CNIL)** - Deliberação do comitê de restrição SAN-2019-001 (21/01/2019) Link: https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/san-2019-001.pdf
CASO	**FALTA DE TRANSPARÊNCIA E INFORMAÇÕES, AUSÊNCIA DE CONSENTIMENTO VÁLIDO PARA MARKETING PERSONALIZADO** - Queixa da associação NOYB e La Quadrature du Net, apresentada perante a autoridade francesa em duas partes, contra o GOOGLE pela plataforma não ter bases legais válidas para processar dados pessoais de usuários particularmente para personalização de publicidade.
ARGUMENTO DA ILEGALIDADE COMO UM TODO E BASES LEGAIS	A CNIL constatou duas violações: a primeira se refere à falta de informações pela plataforma e à ausência de transparência. A DPA verificou que as informações não eram facilmente acessíveis e a própria estrutura dificultava a visualização de todos os usos de dados pelo Google. Informações essenciais como: a finalidade do processamento, período de armazenamento dos dados, categorias de dados pessoais coletados para "ads personalization" estava espalhado pela plataforma. O comitê também apontou que algumas informações não estavam claras e nem compreensivas. A segunda violação identificada pela DPA refere-se a irregularidade do uso do consentimento como base legal para o processamento de dados por dois motivos: As informações sobre o tratamento de dados para "ads personalization" são diluídas em vários documentos, não permitindo o usuário ter uma visão da extensão com a qual seus dados são tratados. Por exemplo: não há transparência na pluralidade de serviços envolvidos no processamento de operações ou do volume de dados processados. O segundo ponto é que o consentimento não é "específico" ou "autônomo". O usuário precisa buscar "ads personalization" em "mais opções" e já está pré-marcado, portanto, não é uma ação autônoma e afirmativa do usuário. A CNIL também menciona que a Política de Privacidade, no quesito de fundamentação de base legal para direcionamento de publicidade, contém falta de clareza e não é inteligível ao usuário. A companhia afirma, primeiro, que solicita o consentimento para o tratamento para fins de anúncios personalizados, porém acrescenta que se baseia também no legítimo interesse. A investigação da autoridade concluiu que se a companhia indicou previamente o consentimento como base legal para estes processamentos, esse esclarecimento não é devidamente informado ao usuário.

[81] O presente documento tem como objetivo identificar e sistematizar os principais argumentos e racionalidades que motivaram as decisões que foram contra o compartilhamento de dados pessoais dos usuários dos serviços do Whatsapp e do Facebook. Foram levantadas decisões e casos de diferentes Autoridades de Proteção de Dados, como CNIL (autoridade francesa), ICO (autoridade britânica), AEPD (autoridade espanhola), DPC (autoridade irlandesa), BfDI (autoridade alemã) e diretrizes do EDPB (comitê europeu de proteção de dados). Além disso, foram levantadas reclamações feitas às autoridades europeias por organizações independentes, como NOYB, EPIC e CDD, e a ação civil da FTC (comissão de comércio federal dos Estados Unidos) contra o Facebook. O levantamento dos casos é essencial para aprofundar a discussão sobre os problemas envolvendo a alteração da política do WhatsApp. A atuação de organizações e autoridades em casos similares e até mesmo iguais, como no caso da Europa e a alteração da política do aplicativo em 2016, sistematiza os argumentos que podem ser apresentados no caso do Brasil, e fortalecem a tese de que as alterações devem ocorrer seguindo o ecossistema regulatório em voga, isto é, a Lei Geral de Proteção de Dados e todos os requisitos e salvaguardas por ela demandados.

[82] A documentação consultada para elaboração do mapeamento está disponível no link de cada um dos respectivos casos. Caso não tenhamos tido acesso integral à decisão ou ao documento, o link refere-se ao pronunciamento público da autoridade ou entidade envolvida, e outras informações identificadas como relevantes para elaboração do mapeamento do caso.

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação Sumário (2563289) (0066463) SEI 0052104-32.2021.8.26.0053 / pg. 203

	A autoridade também concluiu que as explicações contidas na Política de Privacidade não permitem que o usuário tenha pleno entendimento da distinção entre publicidade personalizada, com base na combinação de várias peças de dados do usuário, que se baseia na declaração de consentimento da empresa e outras formas de segmentação, usando, por exemplo, o contexto de navegação, com base no interesse legítimo. O DPA decidiu pela sanção da companhia no valor de 50 milhões de euros.
ARGUMENTO SOBRE A NECESSIDADE DE GARANTIR DIREITO DE *OPT-OUT* E GRANULARIDADE	Direito de *opt-out*: Está preenchido por padrão, antes da interação com o usuário, e não tem tópico específico na plataforma, é necessário acessar "mais opções" e dentro dela buscar a opção de gerenciamento dos dados (*nudge*). Glanularidade: A estrutura da plataforma permitia que o usuário tivesse controle sobre algumas funcionalidades, porém o consentimento tinha que ser dado antes das alterações. A empresa foi criticada por não obter validamente o consentimento de indivíduos para processamento de publicidade personalizada. Também foi considerado que a empresa poderia não valer-se de um interesse legítimo neste mesmo tratamento.
RESUMO E CONEXÃO COM O CASO	As mudanças do WhatsApp não foram devidamente informadas para os usuários, além da falta de transparência sobre quais categorias de dados serão transferidos, ou finalidades para os quais o grupo econômico do Facebook irá tratá-los. No mesmo sentido da decisão do CNIL, o consentimento dos usuários do WhatsApp para as novas finalidades de compartilhamento com o FB não preenche todos os requisitos do consentimento como base legal, por não ser específico, autônomo ou livre, pois mesmo antes da irregularidade de não existir "opt-out", o usuário não foi devidamente informado das mudanças.
STATUS	**CASO CONCLUIDO**

CASO 2	
STAKEHOLDER[83]	**CASO 2. Cartas do Article 29 Data Protection Working Party** - outubro de 2016 e outubro de 2017 Link para acesso: https://www.scl.org/files/download/1662-20171024_Letter_WhatsApppdf.pdf
CASE	**COMPARTILHAMENTO DE DADOS SEM BASE LEGAL APROPRIADA** - O WP 29 enviou duas cartas de notificação para o grupo econômico do Facebook, após a aquisição do Whatsapp, devido às alterações na política de privacidade que determinavam o compartilhamento de informações dos usuários do Whatsapp com o Facebook com finalidade de uso em publicidade, e que a ação violaria o acordo inicial na aquisição do WhatsApp.

[83] A documentação consultada para elaboração do mapeamento está disponível no link de cada um dos respectivos casos. Caso não tenhamos tido acesso integral à decisão ou ao documento, o link refere-se ao pronunciamento público da autoridade ou entidade envolvida, e outras informações identificadas como relevantes para elaboração do mapeamento do caso.

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação Sumário (2563289) (0066463-30.2016.8.19.0001 SEI 0052024-32.2021.8.19.0001 / pg. 204

ARGUMENTO DA ILEGALIDADE COMO UM TODO E BASES LEGAIS	Em 2016, a carta do WP29 para o WhatsApp informou a companhia de sérias preocupações com a maneira que as informações sobre a alteração na política de privacidade e termos de uso foram enviadas para os usuários, e consequentemente sobre a validade do consentimento. Apontou que o compartilhamento dos dados dos usuários do WPP com o FB, com finalidades que incluem marketing e publicidade, não estavam previstos nos Termos de Uso e privacidade quando os usuários aceitaram entrar para o aplicativo e são **contraditórias com as declarações públicas que as duas empresas fizeram, as quais garantiam que não haveria compartilhamento de dados.** Em 2017, após a implementação do *update*, o WP 29 expressa as mesmas preocupações de 2016 e complementa que o FB deve fornecer informações sobre o tipo exato de dados que serão compartilhados, a fonte dos dados, lista de recipientes dos dados e potenciais terceiros para que o WP conclua que o processamento é adequado.
ARGUMENTO SOBRE A NECESSIDADE DE GARANTIR DIREITO DE *OPT-OUT* E GRANULARIDADE	O WP29 aponta que o compartilhamento de dados **não observa os requisitos do consentimento, pois a empresa torna obrigatória** a aceitação das alterações, além de não possibilitar a manutenção da coleta de dados que não fossem necessários ao funcionamento dos serviços do próprio WhatsApp.
RESUMO E CONEXÃO COM O CASO	A coleta obrigatória inviabiliza qualquer fundamentação do uso da base legal do consentimento, vez que não preenche os requisitos de garantir que o usuário tenha poder de decisão e negociação com a plataforma sobre uso dos dados. O compartilhamento extrapola a expectativa dos usuários a respeito de dados coletados para garantir o funcionamento dos serviços de mensagem, uma vez que a finalidade inicial com que concordaram com os termos de uso e de privacidade se restringia ao modelo de negócio do WhatsApp, não do grupo econômico do Facebook como um todo.
STATUS	**CASO CONCLUIDO**

CASO 3

STAKEHOLDER[84]	**CASO 3. Complaint, Request for Investigation, Injunction, and Other Relief Submitted By EPIC and CDD** - Agosto 2016 Link: https://epic.org/privacy/internet/ftc/whatsapp/FTC-facebook-whatsapp-ltr.pdf
CASO	**TRANSFERÊNCIA DE DADOS PESSOAIS SEM BASE LEGAL APROPRIADA** - O EPIC e o CDD fizeram um pedido de investigação sobre o uso e transferência de dados pessoais do WhatsApp para o Facebook com **finalidade de marketing direcionado** e outros propósitos utilizando dados que não foram coletados com essa premissa.

[84] A documentação consultada para elaboração do mapeamento está disponível no link de cada um dos respectivos casos. Caso não tenhamos tido acesso integral à decisão ou ao documento, o link refere-se ao pronunciamento público da autoridade ou entidade envolvida, e outras informações identificadas como relevantes para elaboração do mapeamento do caso.

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação da SUMIC/SE (0063289) (0066473) SEI 0052104-32.2021.6.00.0000 / pg. 205

ARGUMENTO DA ILEGALIDADE COMO UM TODO E BASES LEGAIS	A coleta de dados feita pelo WhatsApp sempre foi realizada com a promessa de que os dados pessoais não seriam utilizados para marketing ou vendidos. Isso é provado com os excertos de reiteração do próprio WhatsApp e promessas de que os dados não seriam vendidos e ele continuaria autônomo. A mudança é, então, encarada como uma redução da privacidade dos usuários, já que a **expectativa foi quebrada,** pois o Facebook alegou recentemente que continuaria cumprindo as promessas do WhatsApp e o compartilhamento de dados oferece riscos para a manutenção da privacidade e segurança. O ocorrido foi considerado **prática deceptiva** pelo FTC sob a Seção 5 do ato da autoridade. Mesmo com o pedido de consentimento, a prática foi considerada enganosa, utilizando as definições trazidas pelo FTC, e também pedia um ***opt-out* ao invés de *opt-in*.**
ARGUMENTO SOBRE A NECESSIDADE DE GARANTIR DIREITO DE *OPT-OUT* E GRANULARIDADE	O WP29 aponta que o compartilhamento de dados **não observa os requisitos do consentimento, pois a empresa torna obrigatória** a aceitação das alterações, além de não possibilitar a manutenção da coleta de dados que não fossem necessários ao funcionamento dos serviços do próprio WhatsApp.
RESUMO E CONEXÃO COM O CASO	O direito de opt-out não está habilitado por padrão, mas pode ser feito acessando as configurações. A mudança repentina, quebrando a promessa de que não iria compartilhar dados, precisa do consentimento previamente para que uma nova finalidade possa ser dada. Essa mudança foi considerada prática deceptiva pelo FTC, pois houve uma quebra de promessa recente feita pelo Facebook.
STATUS	**CASO CONCLUÍDO**

CASO 4

STAKEHOLDER[85]	**CASO 4. Agência Espanhola de Proteção de Dados** - (Procedimento Nº PS/00477/2019 13/01/2021) Link: https://www.aepd.es/es/documento/ps-00477-2019.pdf
CASE	**BASE LEGAL INSUFICIENTE PARA O PROCESSAMENTO DE DADOS** - A AEPD espanhola multou a Caixabank S.A. em 6 milhões de dólares por ilegitimidade da base legal do consentimento para o processamento de dados, falta de transparência e informações insuficientes sobre compartilhamento dos dados e sobre contato do DPO.

[85] A documentação consultada para elaboração do mapeamento está disponível no link de cada um dos respectivos casos. Caso não tenhamos tido acesso integral à decisão ou ao documento, o link refere-se ao pronunciamento público da autoridade ou entidade envolvida, e outras informações identificadas como relevantes para elaboração do mapeamento do caso.

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação Sobre [illegible] (0066463) SEI 0052104-32.2021.4.03.6304 / pg. 206

ARGUMENTO DA ILEGALIDADE COMO UM TODO E BASES LEGAIS	Os clientes do CAIXABANK deveriam aceitar as novas políticas de privacidade, que permitiam ao CAIXABANK **compartilhar os dados pessoais dos clientes para todas as empresas do Grupo CAIXABANK.** Os clientes **não tiveram a opção de não consentir com o compartilhamento** e, caso quisessem discordar, eram obrigados a enviar uma carta de discordância para cada empresa individual do grupo. DPA concluiu que havia violação do dever de informação, uma vez que as informações fornecidas não eram consistentes, continham terminologia imprecisa e não forneceram informações suficientes sobre tipo de tratamento ou sobre a categoria de dados que seria processada, ou informações de contato do controlador. O DPA observa que o CAIXABANK havia processado os dados de seus clientes além de seus interesses legítimos, em parte sem base legal, e que o consentimento obtido dos clientes não atendia aos requisitos de um consentimento efetivo. Além disso, as deficiências nos procedimentos da empresa permitiram obter o consentimento dos clientes para processar seus dados pessoais. A DPA conclui ainda que, como resultado, os dados foram transferidos ilegalmente para as empresas do Grupo CaixaBank.
ARGUMENTO SOBRE A NECESSIDADE DE GARANTIR DIREITO DE *OPT-OUT* E GRANULARIDADE	**Direito de *Opt-out*:** O acesso ao direito de *opt-out* é oferecido com obstáculos e atribuem ao usuário o dever de comunicar as empresas do grupo da revogação do consentimento para o processamento dos dados. **Glanularidade:** A companhia não adotou ferramentas de granularidade no consentimento ou *privacy by design*.
RESUMO E CONEXÃO COM O CASO	Há invalidade na concessão do consentimento, que não observa os requisitos de especificidade e autonomia, já que a opção de não conceder o consentimento para as finalidades diversas só poderia ser acessada após consentir com o uso dos dados. Alteração sem o devido dever de informar e falta de informações sobre o canal de comunicação.
STATUS	**CASO EM ANDAMENTO**

CASO 5

STAKEHOLDER[86]	**Caso 5. Autoridade Alemã de Proteção de Dados *v.* Facebook Ireland Ltd.** - The European Court of Justice d.f. 28.07.2016, Reference Number C-191/15, 25/034/2017 Link: https://datenschutz-hamburg.de/assets/pdf/Press_Release_2017-04-25_Facebook_and_WhatsApp.pdf.pdf
CASO	**PROIBIÇÃO DE COMPARTILHAMENTO DE DADOS ENTRE WHATSAPP E FACEBOOK -** O Tribunal Administrativo de Hamburgo confirmou a decisão da autoridade de proteção de dados alemã de proibir o Facebook de coletar o número de telefone e outros dados pessoais dos usuários do WhatsApp e armazená-los sem obter o consentimento válido dos sujeitos de dados.

[86] A documentação consultada para elaboração do mapeamento está disponível no link de cada um dos respectivos casos. Caso não tenhamos tido acesso integral à decisão ou ao documento, o link refere-se ao pronunciamento público da autoridade ou entidade envolvida, e outras informações identificadas como relevantes para elaboração do mapeamento do caso.

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação Sobre o PL 2630/20 (2338289) (0066473-30.2021.8.26.0000) SEI 0052124-32.2021.8.26.0000 / pg. 207

ARGUMENTO DA ILEGALIDADE COMO UM TODO E BASES LEGAIS	O Facebook Ireland Ltd. foi proibido de coletar o número de telefone e outros dados pessoais dos usuários do WhatsApp e armazená-los sem obter o consentimento efetivo dos sujeitos de dados. Facebook e WhatsApp são empresas independentes que processam os dados de seus usuários com base em seus próprios Termos e Condições e Políticas de Privacidade, e as alterações nas políticas de privacidade e termos de uso pós-aquisição não estavam em conformidade com o GDPR. A DPA de Hamburgo considerou a prática ilegal por não ver qualquer base legal para o compartilhamento, e o proibiu por meio de ordem administrativa. Em sede de recurso, a decisão de interromper o compartilhamento foi mantida, o Tribunal alegou que: a) não há consentimento válido e transparente dos usuários do WhatsApp para uma troca de dados com o Facebook. b) O Facebook não pode considerar a base legal do **legítimo interesse** de seu próprio negócio porque a troca de um volume impreciso de dados para aprimorar as funcionalidades do Facebook **não considera as expectativas dos usuários do WhatsApp**, mesmo que os dados sejam necessários para fins de segurança de rede ou análise de negócio e para otimização de publicidade no Facebook. A decisão suspendeu o compartilhamento dos dados pessoais dos usuários alemães entre o WhatsApp e o Facebook. O resultado do processo é que o interesse dos aproximadamente 65 milhões de alemães usuários do WhatsApp predomina sobre o interesse do grupo econômico Facebook.
ARGUMENTO SOBRE A NECESSIDADE DE GARANTIR DIREITO DE *OPT-OUT* E GRANULARIDADE	**Direito de *Opt-out:*** o usuário não poderia discordar das alterações da política de privacidade que permitiam o compartilhamento. A autoridade também entendeu esse ponto como fundamento para ilegalidade das alterações. **Granularidade:** a decisão demonstra a importância da granularidade no consentimento como processo que fortalece sua validade. No caso, o Facebook não ofereceu ferramentas suficientes para sustentar o uso dos dados com base no consentimento. A base legal do legítimo interesse como fundamento para o processamento de parte dos dados também não é legítima, uma vez que extrapola a legítima expectativa dos usuários novos e antigos do aplicativo.
RESUMO E CONEXÃO COM O CASO	O compartilhamento entre as diferentes companhias, apesar de serem do mesmo grupo, não têm legitimidade na base legal do consentimento, pois os usuários não foram devidamente informados sobre as alterações na política de privacidade que autorizada o compartilhamento com o Facebook, e não tiveram a possibilidade de optar pelo não compartilhamento, já que não existia *opt-out* da política de privacidade. O uso de dados pessoais de usuários do WhatsApp para aprimorar funcionalidades de negócios do Grupo Econômico do Facebook não tem base legal. Além disso, também não cabe fundamentar o compartilhamento na base legal do legítimo interesse. O Facebook não pode invocar interesses de seu próprio negócio porque a troca completa de dados não é necessária para o propósito de segurança de rede ou análise de negócios nem para otimização de publicidade, a coleta extrapola a finalidade inicialmente instituída e não fundamenta o compartilhamento.
STATUS	**CASO CONCLUÍDO**

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação Sumário (0063289) SEI 0052024-32.2021.8.26.0704 / pg. 208

CASO 6	
STAKEHOLDER[87]	**Caso 6. None of Your Business -** Complaint Under Article 77(1) GDPR - 4 autoridades europeias. Links: https://noyb.eu/sites/default/files/2020-05/complaint-whatsapp.pdf e https://noyb.eu/en/noybeu-filed-complaints-over-forced-consent-against-google-instagram-whatsapp-and-facebook
CASO	**VIOLAÇÃO DO CONSENTIMENTO -** A autora alegou que o consentimento dos usuários das grandes plataformas digitais Google e Facebook (WhatsApp incluso) estava sendo forçado justamente pela falta de granularidade que lhes era oferecida, tudo ou nada.
ARGUMENTO DA ILEGALIDADE COMO UM TODO E BASES LEGAIS	A GDPR não permite o "bundling", pois gera um **consentimento forçado**. O acesso a serviços não poderia ser **mais tão binário**, devendo haver uma divisão entre dados obrigatórios ou não para o funcionamento da plataforma. O mesmo foi dito para *pop-ups* que obstruem telas para garantir o consentimento. A base legal infringida no caso foi o consentimento, que não estava sendo dado livremente pelo fato de haver um desequilíbrio claro de poderes entre ambas as partes do contrato, entre outras características como o serviço condicional que não oferece granularidade nas escolhas.
ARGUMENTO SOBRE A NECESSIDADE DE GARANTIR DIREITO DE *OPT-OUT* E GRANULARIDADE	Direito de *opt-out*: foi alegado que o consentimento não foi livremente dado pelos titulares de dados. Granularidade: Ao tratar a coleta de todos os dados como obrigatória, o consentimento seria violado porque não haveria como se opor a especificamente um tipo de coleta.
RESUMO E CONEXÃO COM O CASO	O principal argumento foi que a falta de granularidade na escolha de um serviço pode gerar um desequilíbrio na relação serviço-usuário e forçar um consentimento para que o usuário possa acessar o serviço.
STATUS	**CASO CONCLUÍDO**

CASO 7	
STAKEHOLDER[88]	**Caso 7. Information Commission's Officer *v.* WhatsApp** - WP29 Task Force Development - Undertaking of Terms Established by ICO, 16/02/2018 Links: https://ico.org.uk/media/2258375/whatsapp-letter-20180216.pdf https://ico.org.uk/about-the-ico/news-and-events/news-and-blogs/2018/03/blog-a-win-for-the-data-protection-of-uk-consumers/

[87] A documentação consultada para elaboração do mapeamento está disponível no link de cada um dos respectivos casos. Caso não tenhamos tido acesso integral à decisão ou ao documento, o link refere-se ao pronunciamento público da autoridade ou entidade envolvida, e outras informações identificadas como relevantes para elaboração do mapeamento do caso.

[88] A documentação consultada para elaboração do mapeamento está disponível no link de cada um dos respectivos casos. Caso não tenhamos tido acesso integral à decisão ou ao documento, o link refere-se ao pronunciamento público da autoridade ou entidade envolvida, e outras informações identificadas como relevantes para elaboração do mapeamento do caso.

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação Sumário (2563289) (0066473)0261.SEI 08020.024032/2021-04 / pg. 209

CASO	**ACORDO DE INTERRUPÇÃO DE COMPARTILHAMENTO DE DADOS ENTRE WHATSAPP E FACEBOOK:** Em 2018, ICO conclui investigações sobre compartilhamento de dados entre WhatsApp e Facebook, e indica que o processamento de dados não tem base legal legítima. Após receber os resultados da investigação, o WhatsApp se compromete publicamente a encerrar o compartilhamento entre plataformas. Os usuários foram notificados e tinham a opção de revogar (*opt-out*) o consentimento para o item iii, mas não para as outras finalidades. Os usuários que não concordassem com as alterações das políticas não tinham outra opção senão deixar de usar o aplicativo.
ARGUMENTO DA ILEGALIDADE COMO UM TODO E BASES LEGAIS	O ICO encaminhou uma carta para o WhatsApp com os principais achados da investigação. Apontam que em agosto de 2016 houve uma alteração nas políticas de privacidade do WPP que indicava o compartilhamento de dados com o FB para as finalidades de: i) análise de negócios; ii) segurança do sistema; e iii) *target advertising.* WPP teria indicado que os trabalhos com o Facebook são na função de provedor de serviço, e que o compartilhamento de dados estava ocorrendo na lógica de controlador para controlador (controller-to-controller basis). ICO conclui que WPP não poderia compartilhar informações de sua plataforma com o FB para o benefício do desenvolvimento do negócio do FB. Os principais achados apontados no relatório: 1. WPP viola ("contravene") arts 1 e 2 do Data Protection Principles, se eles compartilham dados pessoais dos usuários com o FB para que o FB possa usar os dados para o benefício de seu próprio negócio, independente da finalidade. Isto é, pouco importa se o compartilhamento é para alimentar o item i), ii) ou iii), pois: A. WPP **não indicou bases legais** para processamento dos dados para compartilhamento do FB. B. WPP não informou usuários do processamento de maneira suficientemente clara sobre o compartilhamento antes de ele começar a ocorrer; e C. Usuários atuais teriam seus direitos violados pois **o compartilhamento é incompatível com a finalidade** para os quais os dados deles estão sendo obtidos. Sobre bases legais, o ICO entende que: ● O WPP não adotou processos necessários para obter um **consentimento válido** que legitime o processamento, nem para garantir que o consentimento seja informado, inequívoco e específico para cada uma das finalidades de compartilhamento com FB. ● Consentimento requer a comunicação ativa entre as partes, linguagem clara, uma afirmação clara de entendimento, assim como capacidade de se opor ao tratamento. ● O legítimo interesse, no entendimento da ICO, contém três requisitos: a identificação do que se encaixa como legítimo interesse no caso; demonstração de que o processamento de dados nos moldes demonstrados é necessário para alcançar o legítimo interesse apontado, balanceamento do legítimo interesse com os direitos do usuário. Um ponto fundamental é se o usuário teve ou não um claro entendimento do escopo do tratamento dos dados, a fim de poderem tomar uma decisão informada quanto a eles. O ICO concluiu que os termos e política de privacidade do WhatsApp carecem de uma explicação clara sobre o escopo e uso dos dados tratados, e por isso não poderia se apoiar na base legal do legítimo interesse.

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação Sumário (0063289) (0066473) SEI 0052104-32.2021.8.26.0053 / pg. 210

ARGUMENTO SOBRE A NECESSIDADE DE GARANTIR DIREITO DE *OPT-OUT* E GRANULARIDADE	Em resumo, ICO identificou os seguintes pontos que demonstravam que o consentimento não era específico e inequívoco: a) Para a finalidade de análise de negócio e sistemas de segurança do Facebook: para usuários antigos, o consentimento dado era muito amplo ao invés de ser específico para cada um dos usos que o FB faria. Os usuários não tiveram nenhuma opção específica de consentir ou não com o compartilhamento para esses propósitos. b) Qualquer consentimento dado nessas circunstâncias **não foi genuíno ou livre**. A única opção para o usuário que discordasse com o compartilhamento para os itens i) e ii) era deixar de usar os serviços. c) Qualquer suposto consentimento não foi obtido de maneira justa. O processo não informou de maneira suficientemente clara que os dados seriam compartilhados com o FB. Para antigos usuários e novos usuários, a explicação da alteração da política não mostra de maneira clara que eles estavam consentindo com o compartilhamento com o FB para finalidades que promovem melhorias na plataforma FB. d) O consentimento não foi obtido em uma base informada. O WPP explicou em termos gerais e não especificou qualquer finalidade. Em especial, não explicou como os dados seriam usados pelo FB para o benefício de companhias do grupo econômico do FB.
RESUMO E CONEXÃO COM O CASO	Na introdução do relatório da ICO, a autoridade expressa: "*one of my concerns is privacy creep under the guise of normal updating activity*". Assim como no Brasil, o WhatsApp não identificou uma base legal de processamento válida para qualquer compartilhamento de dados pessoais com o Facebook. O WhatsApp falhou em fornecer informações adequadas de processamento justo aos usuários em relação a qualquer compartilhamento de dados pessoais; o WhatsApp não forneceu informações adequadas aos usuários explicando o processamento e o compartilhamento de seus dados, e que compartilhá-los com o Facebook exigiria um processamento "incompatível com a finalidade para a qual esses dados foram obtidos". Assim demonstrado no caso da ICO, é dever do WhatsApp garantir uma ênfase mais forte na transparência efetiva e produzir informações acessíveis para o público.
STATUS	**CASO CONCLUÍDO**

CASO 8

STAKEHOLDER[89]	**Caso 8. Índia - Petições contra as mudanças nas políticas de privacidade do WhatsApp -** Internet Freedom Foundation e Karmanya Singh Sareen, Chaitnaya Rohilla e outros não mencionados. Link: https://www.bloombergquint.com/law-and-policy/whatsapps-privacy-fight-in-indian-courts
CASO	**COMPARTILHAMENTO DE DADOS ENTRE FACEBOOK E INSTAGRAM E VIOLAÇÃO DO DIREITO À PRIVACIDADE:** Com a preocupação com as implicações sobre a escolha e autonomia dos cidadãos indianos, o governo indiano pediu para que a atualização não ocorresse. Ao mesmo tempo**, existe um processo que foca na diferença entre a coleta de dados de cidadãos europeus e de cidadãos indianos**, tendo em vista a falta de uma lei de proteção de dados nacional na Índia.
ARGUMENTO DA ILEGALIDADE COMO UM TODO E BASES LEGAIS	Os argumentos se baseiam na existência do Direito à privacidade na Constituição Indiana, na falta de granularidade das escolhas de configuração da coleta de dados e na diferença de tratamento de dados de cidadãos europeus ser diferenciado quando comparado à dos indianos, devido à GDPR.

[89] A documentação consultada para elaboração do mapeamento está disponível no link de cada um dos respectivos casos. Caso não tenhamos tido acesso integral à decisão ou ao documento, o link refere-se ao pronunciamento público da autoridade ou entidade envolvida, e outras informações identificadas como relevantes para elaboração do mapeamento do caso.

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação Sumário (2563289) (0066473.0066504/2563289) SEI 0052124-32.2021.8.26.0100 / pg. 211

ARGUMENTO SOBRE A NECESSIDADE DE GARANTIR DIREITO DE *OPT-OUT* E GRANULARIDADE	**A quebra de confiança** do WhatsApp com seus usuários com a mudança na política de privacidade **nada granular** causou uma migração de serviço. Outros processos encaram a mudança do WhatsApp como abusiva à privacidade porque vai contra à Constituição pela mesma falta de granularidade.
RESUMO E CONEXÃO COM O CASO	Os argumentos ficaram focados na diferença de tratamento entre os dados pessoais de indianos e europeus, mesmo com o direito à privacidade também existindo na Índia e também em como não há uma granularidade na escolha dos termos e sua aceitação.
STATUS	**CASO CONCLUÍDO**

CASO 9

STAKEHOLDER[90]	**Caso 9. Índia - Caso da Suprema Corte - 2016** - Suprema Corte da Índia e Whatsapp Link: https://economictimes.indiatimes.com/tech/internet/whatsapp-privacy-policy-affects-users-rights-supreme-court-to-examine/articleshow/58686599.cms?from=mdr
CASO	**VIOLAÇÃO DO DIREITO À PRIVACIDADE E CONSENTIMENTO:** A mudança na política de privacidade do WhatsApp em 2016 gerou a preocupação da Suprema Corte Indiana sobre seus impactos legais e um processo que alega que as mudanças são uma violação do direito à privacidade por não possuir um *opt-out* e, por fim, que a permissão de armazenar dados de indianos fora do país também causaria o mesmo tipo de violação. **A falta de regulação sobre proteção de dados foi a maior brecha na defesa.**
ARGUMENTO DA ILEGALIDADE COMO UM TODO E BASES LEGAIS	Os principais pontos foram sobre **violações ao direito da privacidade**, pois o consentimento foi obtido de forma deceptiva e pouco granular. Porém, a falta de regulação na área em que o Whatsapp atua não permitiu uma proteção clara dos dados pessoais.
ARGUMENTO SOBRE A NECESSIDADE DE GARANTIR DIREITO DE *OPT-OUT* E GRANULARIDADE	**A quebra de confiança** do WhatsApp com seus usuários com a mudança na política de privacidade **nada granular** causou uma migração de serviço. Outros processos encaram a mudança do WhatsApp como abusiva à privacidade porque vai contra à Constituição pela mesma falta de granularidade.
RESUMO E CONEXÃO COM O CASO	Os argumentos ficaram focados no direito à privacidade também existindo na Índia e também em como não há uma granularidade na escolha dos termos e sua aceitação, resultando assim em um consentimento deceptivo.
STATUS	**CASO CONCLUÍDO**

[90] A documentação consultada para elaboração do mapeamento está disponível no link de cada um dos respectivos casos. Caso não tenhamos tido acesso integral à decisão ou ao documento, o link refere-se ao pronunciamento público da autoridade ou entidade envolvida, e outras informações identificadas como relevantes para elaboração do mapeamento do caso.

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação Técnica SEI 0066463 e SEI 0066504 (0256329) (0066473)0261.SEI 08620.024032/2021-04 / pg. 212

CASO 10	
STAKEHOLDER[91]	**Caso 10. Irish Data Protection Commission -** reporte anual de atividades de 2018 a 2020 Link: https://www.dataprotection.ie/sites/default/files/uploads/2020-06/DPC%20Ireland%202018-2020%20Regulatory%20Activity%20Under.pdf
CASO	**RELATÓRIO ANUAL DE CASOS ANALISADOS PELA AUTORIDADE IRLANDESA:** o relatório de atividades da autoridade destaca que há uma investigação em andamento sobre o compartilhamento de dados entre o WhatsApp e o Facebook.
ARGUMENTO DA ILEGALIDADE COMO UM TODO E BASES LEGAIS	O relatório da autoridade irlandesa indica que em 2016 houve um acordo entre o DPA e o WhatsApp que **interrompeu o compartilhamento de dados pessoais de usuários**. O compartilhamento ocorria entre o WhatsApp e o Facebook, para **fins de *target advertsing*.** O acordo, no entanto, não interrompeu o compartilhamento de dados para fins de análise de segurança e desempenho de performance. O compartilhamento de dados para fins de publicidade com o Facebook segue paralisado até que o WhatsApp justifique, por meio de base legal válida, a necessidade do compartilhamento. O relatório indica que há uma investigação em fase decisão examinando se o WhatsApp cumpriu suas obrigações de transparência do GDPR, com relação ao fornecimento de informações e à transparência dessas informações, tanto para usuários quanto para não usuários dos serviços do WhatsApp, incluindo informações fornecidas aos titulares sobre sobre o processamento de informações entre o WhatsApp e outras empresas do Facebook.
ARGUMENTO SOBRE A NECESSIDADE DE GARANTIR DIREITO DE *OPT-OUT* E GRANULARIDADE	A falta de transparência em torno de quais informações são compartilhadas com o Facebook invalida o processamento, uma vez que o consentimento estaria prejudicado, não preenche os requisitos para fundamentar a base legal. Relevante apontar que diferente do entendimento da ICO, a DPA irlandesa interrompeu o compartilhamento pra fins de publicidade por tempo indeterminado, mas não pra fins de desempenho e segurança. O principal é que houve a interrupção de compartilhamento sobre uma finalidade.
RESUMO E CONEXÃO COM O CASO	O relatório destaca que o WhatsApp alterou o uso e compartilhamento de dados de usuários, mas continuou fundamentando as atividades na base legal do consentimento. Apesar do WhatsApp oferecer um FAQ que menciona o compartilhamento, a informação é imprecisa e não específica, demonstrando níveis inadequados de transparência com o usuário sobre o tratamento de dados, bem como o escopo do compartilhamento.
STATUS	**CASO EM ANDAMENTO**

CASO 11	
STAKEHOLDER[92]	**Caso 11. Espanha - AEPD -** Multa por processar dados pessoais sem consentimento Link: https://www.aepd.es/es/prensa-y-comunicacion/notas-de-prensa/la-aepd-sanciona-whatsapp-y-facebook-por-ceder-y-tratar e https://techcrunch.com/2017/09/11/facebook-fined-e1-2m-for-privacy-violations-in-spain/

[91] A documentação consultada para elaboração do mapeamento está disponível no link de cada um dos respectivos casos. Caso não tenhamos tido acesso integral à decisão ou ao documento, o link refere-se ao pronunciamento público da autoridade ou entidade envolvida, e outras informações identificadas como relevantes para elaboração do mapeamento do caso.

[92] A documentação consultada para elaboração do mapeamento está disponível no link de cada um dos respectivos casos. Caso não tenhamos tido acesso integral à decisão ou ao documento, o link refere-se ao pronunciamento público da autoridade ou entidade envolvida, e outras informações identificadas como relevantes para elaboração do mapeamento do caso.

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação Sumário (2563289) (0066463-30.2016.8.13.0024 SEI 0052124-32.2021.8.13.0024 / pg. 213

CASO	**PROCESSAMENTO DE DADOS SEM CONSENTIMENTO**: A mudança feita na política de privacidade não deu uma **real liberdade de escolha** aos usuários, portanto forçando o consentimento, sem contar com a falta de clareza sobre como os dados iriam ser compartilhados e seu propósito de processamento.
ARGUMENTO DA ILEGALIDADE COMO UM TODO E BASES LEGAIS	Como o consentimento não foi livremente dado, ele não pode ser considerado válido. A AEPD também entendeu que a **mudança se impôs como obrigatória** para poder usar o aplicativo, infringindo a GDPR, com novos usuários não podendo decidir sobre a mudança na política de privacidade. O novo processamento de dados era pouco claro e não permitia deduzir sua finalidade, que deve ser específica e clara.
ARGUMENTO SOBRE A NECESSIDADE DE GARANTIR DIREITO DE *OPT-OUT* E GRANULARIDADE	O direito de *opt-out* neste caso era importante porque demonstraria uma granularidade e também legitimaria o consentimento, que poderia ser dado livremente e não se imporia como obrigatório.
RESUMO E CONEXÃO COM O CASO	A primeira mudança na política do WhatsApp marcou uma quebra de promessa feita tanto aos usuários quanto aos reguladores. A falta de transparência e granularidade deu tom obrigatório à mudança, retirando assim a liberdade de escolha, um dos elementos primordiais do consentimento e não legitimando a coleta, que não era clara quanto à sua finalidade.
STATUS	**CASO EM ANDAMENTO**

CASO 12

STAKEHOLDER[93]	**Caso 12. Federal Trade Commission** - Carta do período da aquisição do WhatsApp pelo Facebook e caso de 2021
CASO	**COMPROMISSO DE NÃO ALTERAÇÃO DAS POLÍTICAS DE PRIVACIDADE E TERMOS DE USO:** No período da aquisição, Anne Hoge (General Counsel do WhatsApp) enviou carta sobre a proposta do FB de aquisição do WhatsApp, indicando que uma das condições da aquisição era o grupo econômico do Facebook manter a promessa de não alterar o compromisso de privacidade e proteção de dados assumido pelo WhatsApp perante os usuários.
ARGUMENTO DA ILEGALIDADE COMO UM TODO E BASES LEGAIS	Na carta ao FTC, Anne Hoge indica que: ● O WhatsApp fez uma série de promessas sobre a natureza limitada dos dados que coleta, **mantém e compartilha com terceiros - promessas que excedem as proteções prometidas atualmente aos usuários do Facebook.** ● Caso o WhatsApp não cumpra a promessa feita antes da aquisição, ambas companhias podem estar violando a Seção 5 da FTC e, potencialmente, a ordem da FTC contra o Facebook. ● Antes da aquisição, a política do WhatsApp garantia que não vendia ou compartilhava as informações dos usuários para outras empresas sem o consentimento do usuário, independente da finalidade. ● A falta de cumprimento de promessas feitas sobre privacidade constitui uma prática enganosa sob a Seção 5 da Lei FTC.

[93] A documentação consultada para elaboração do mapeamento está disponível no link de cada um dos respectivos casos. Caso não tenhamos tido acesso integral à decisão ou ao documento, o link refere-se ao pronunciamento público da autoridade ou entidade envolvida, e outras informações identificadas como relevantes para elaboração do mapeamento do caso.

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação da SUMIC/SEP (0066473) SEI 0052104-32.2021.6.00.0000 / pg. 214

	• Recomendam que, caso haja mudança na maneira que ocorre a coleta e compartilhamento dos dados, o Facebook forneça aos consumidores a opção de aceitar ou não alterações. Na época, o Facebook fez o compromisso público de que o WhatsApp fez uma série de promessas sobre a natureza limitada dos dados que coleta, mantém e compartilha com terceiros - promessas que excedem as proteções prometidas atualmente aos usuários do Facebook.
ARGUMENTO SOBRE A NECESSIDADE DE GARANTIR DIREITO DE *OPT-OUT* E GRANULARIDADE	O Facebook e o WhatsApp violaram a condição ao optar por usar os dados coletados pelo WhatsApp de uma forma materialmente inconsistente com as promessas que o WhatsApp fez no momento da coleta, que determina a obrigatoriedade de obter o consentimento afirmativo dos consumidores antes de fazê-lo. No entendimento do FTC, as alterações nas finalidades do processamento de dados pelo Facebook se encaixam como "deceptive practice" uma vez que prejudicam injustamente os consumidores, a tal ponto que é "injusto" aos olhos do FTC. As ações do Facebook foram problemáticas não porque compartilhava as informações dos consumidores com aplicativos de terceiros sem seu consentimento, mas porque não esclareceu de maneira suficientemente clara e objetiva esta prática aos consumidores.
RESUMO E CONEXÃO COM O CASO	A primeira mudança na política do WhatsApp marcou uma quebra de promessa feita tanto aos usuários quanto aos reguladores. Os termos em que a aquisição ocorreu foram claros e mandatórios, integrante do acordo como condição da aquisição. A alteração na política de privacidade e termos de uso descumpre claramente a promessa feita aos antigos usuários, e não promove um processo suficientemente satisfatório de informação aos novos usuários sobre como seus dados poderão ser compartilhados com o Facebook, para finalidades diversas. A prática é abusiva.
STATUS	**CASO CONCLUÍDO**

CASO 13

STAKEHOLDER[94]	**Caso 13. Federal Trade Commission v. Facebook Inc.** - Civil Action Number 19-cv-2184, FCT Matter 092 3184 | 182 3109 | C-4309, 28/04/2020 Links: https://www.ftc.gov/system/files/documents/cases/c4365facebookmodifyingorder.pdf https://www.ftc.gov/system/files/documents/cases/c4365facebookmodifyingorder.pdf
CASO	**FACEBOOK VIOLOU AS PREMISSAS DE PRIVACIDADE DOS CONSUMIDORES E VIOLOU ORDEM DE 2012 DA FTC:** FTC emitiu uma ordem contra o Facebook, Docket C-4365 em 27/07/2012 com termos da aquisição. Em 2019, o Attorney General apresentou uma *complaint* alegando que o FB violou os termos da ordem de 2012. O FTC concluiu que o FB violou a seção 5, parágrafo 45 do FTC por descumprir a ordem.
ARGUMENTO DA ILEGALIDADE COMO UM TODO E BASES LEGAIS	Segundo a *complaint* do Procurador, o Facebook violou a ordem de 2012 das seguintes maneiras: a) Interpretando de maneira errada o controle dos usuários sobre a privacidade de seus dados, bem como as medidas necessárias para implementação de tais controles; b) Realizando a modificação de informações que o Facebook compartilha com terceiros; e c) Não estabelecendo, implementando e mantendo um programa de privacidade razoavelmente projetado para lidar com riscos de privacidade. A denúncia também alegou que o FB violou a Seção 5 da FTC por deturpar como os dados de número de telefone dos usuários seriam utilizados.

[94] A documentação consultada para elaboração do mapeamento está disponível no link de cada um dos respectivos casos. Caso não tenhamos tido acesso integral à decisão ou ao documento, o link refere-se ao pronunciamento público da autoridade ou entidade envolvida, e outras informações identificadas como relevantes para elaboração do mapeamento do caso.

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação da SUMIC (0063289) (0066473) SEI 0052024032/2021 / pg. 215

	O FTC e o Facebook chegaram a um acordo e a companhia concordou em realizar modificações para ficarem em conformidade. Entre as mudanças, inclui a proibição de "misrepresentations", isto é, a não deturpação de forma alguma, de maneira expressa ou por implicação qualquer informação referente a política de privacidade. O acordo exige que o Facebook tome várias medidas para garantir que ele faça jus às suas promessas com os usuários, incluindo notificar previamente os usuários, de modo claro e proeminente, e obter seu consentimento expresso antes de compartilhar suas informações além de suas configurações de privacidade, mantendo um programa de privacidade abrangente para proteger as informações dos consumidores e obtendo auditorias de privacidade bienais de terceiros independentes.
ARGUMENTO SOBRE A NECESSIDADE DE GARANTIR DIREITO DE *OPT-OUT* E GRANULARIDADE	Os requisitos apresentados no acordo possibilitam o consentimento informado do usuário e dão margem ao FTC impedir o compartilhamento considerado abusivo ou que desvie das finalidades firmadas em 2012.
RESUMO E CONEXÃO COM O CASO	A prática do Facebook é abusiva aos usuários no sentido que descumpre promessa feita tanto aos usuários quanto aos reguladores. A decisão do FTC firma o entendimento que qualquer alteração na premissa do tratamento de dados dos usuários do WhatsApp ou o compartilhamento com o Facebook deve obedecer: a divulgação de informações corretas, acessíveis e objetivas sobre esse uso, medidas tomadas pela companhia para garantir proteção e segurança, entre outras recomendações. O caso demonstra que o descumprimento da política de privacidade e termos de uso inicialmente aplicado deve ser observado pela companhia, e sua alteração de maneira indevida a fim de realizar um tratamento diferente do que foi inicialmente indicado ao usuário é enquadrado como prática abusiva. o acordo é de interesse público, e que as disposições da ordem da FTC deixam claro que o Facebook será responsável de forma ampla por ações de condutas enganosas.
STATUS	**CASO CONCLUÍDO**

CASO 14

STAKEHOLDER[95]	**Caso 14. IDEC** - Relatório dos Termos de Uso do WhatsApp Link:https://www.idec.org.br/pdf/relatorio-whatsapp-termos-de-uso.pdf
CASO	**ANÁLISE DAS ALTERAÇÕES NOS TERMOS DE USO DO WHATSAPP NO BRASIL:** Enquete e análise realizada pelo IDEC sugere descontentamento de brasileiros usuários do WhatsApp com o nível de proteção à privacidade garantido pela companhia. Além disso, aponta fatores críticos nos termos de uso do WhatsApp, demonstrando irregularidades com o Marco Civil da Internet e com o Código de Defesa do Consumidor.

[95] A documentação consultada para elaboração do mapeamento está disponível no link de cada um dos respectivos casos. Caso não tenhamos tido acesso integral à decisão ou ao documento, o link refere-se ao pronunciamento público da autoridade ou entidade envolvida, e outras informações identificadas como relevantes para elaboração do mapeamento do caso.

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação Sumário (2563289) (0066463) SEI 0261.001024/2021-84 / pg. 216

ARGUMENTO DA ILEGALIDADE COMO UM TODO E BASES LEGAIS	O relatório aponta duas colisões com o CDC e o MCI principais: a primeira relacionada a ausência do consentimento livre e a segunda relacionada a falta de clareza das informações sobre tratamento e proteção de dados. Há a proteção da legítima expectativa (vulnerabilidade do consumidor) (art. 4°, I, do CDC), podendo ser agravada pelo desconhecimento das condições do contrato e pela boa-fé (art.4°, III, do CDC). Essa legítima expectativa de privacidade que o consumidor possui é protegida pelo art. 20 do CDC. A ausência de consentimento livre foi baseada na definição de proteção dos dados pessoais como princípio do uso da Internet no Brasil (Art. 3°, III e art. 7°) e a falta de informação a respeito da coleta de dados pouco claras e confusas tornava o consentimento forçado.
ARGUMENTO SOBRE A NECESSIDADE DE GARANTIR DIREITO DE *OPT-OUT* E GRANULARIDADE	É necessário que haja uma escolha informada acerca das diferentes categorias de dados coletados e processados, com a opção granular de consentimento. Art. 7° do MCI exige que os termos de uso ofertados no Brasil sejam compatíveis com a legislação brasileira. Isso denota a falta de clareza das informações sobre tratamento e proteção de dados pessoais.
RESUMO E CONEXÃO COM O CASO	A combinação do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.070/1990) com o Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014) criou um forte aparato jurídico que protege a vulnerabilidade dos usuários, o direito à transparência e clareza das informações, a proteção dos dados pessoais e a boa-fé nas relações de consumo.
STATUS	**CASO CONCLUÍDO**

CASO 15

STAKEHOLDER[96]	**Caso 15. EDPB** - Guidelines 2/2019 on the processing of personal data under Article 6(1)(b) GDPR in the context of the provision of online services to data subjects Link: https://edpb.europa.eu/sites/edpb/files/files/file1/edpb_guidelines-art_6-1-b-adopted_after_public_consultation_en.pdf
CASO	**PROCESSAMENTO DE DADOS PARA FINS DE PUBLICIDADE COMPORTAMENTAL E BASES LEGAIS VÁLIDAS:** Guidelines da EDPB que orientam sobre as bases legais válidas para o processamento de dados para fins de "*behavioral advertising*" e vedação do uso da base legal de execução do contrato.

[96] A documentação consultada para elaboração do mapeamento está disponível no link de cada um dos respectivos casos. Caso não tenhamos tido acesso integral à decisão ou ao documento, o link refere-se ao pronunciamento público da autoridade ou entidade envolvida, e outras informações identificadas como relevantes para elaboração do mapeamento do caso.

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação Técnica SUFIS (0063289) (0066473) SEI 0052104-32.2021.8.26.0704 / pg. 217

ARGUMENTO DA ILEGALIDADE COMO UM TODO E BASES LEGAIS	O relatório aponta que a discussão sobre publicidade comportamental já tinha sido previamente discutida pelo WP29: ● Necessidade contratual não é um fundamento legal adequado para a construção de um perfil de hábitos do usuário e estilo de vida com base em seu fluxo de cliques em um site ou nos itens comprados. **Isto é porque o controlador de dados não foi contratado para realizar o perfil, mas sim para entregar bens e serviços específicos.** Além disso, a necessidade contratual não pode fornecer uma base legal para a publicidade comportamental online simplesmente porque tal publicidade financia indiretamente a prestação do serviço. **Embora esse processamento possa apoiar a prestação de um serviço, isso por si só não é suficiente para estabelecer que é necessário para a realização do contrato em questão.** Seguindo a tendência de entendimentos de outros estudos do WP29 sobre perfilização e seus requisitos, bem como o documento de trabalho 02/2013 que fornece orientações sobre a obtenção de consentimento para cookies, o EDPB também observa que controladores devem obter o consentimento prévio dos sujeitos de dados para colocar os cookies necessários para se envolver em publicidade comportamental.
ARGUMENTO SOBRE A NECESSIDADE DE GARANTIR DIREITO DE *OPT-OUT* E GRANULARIDADE	Necessidade contratual como base legal: Entendimento do EDPB é que o tratamento de dados que tem como finalidade a identificação de grupos para direcionamento publicitário **não pode ser realizado com base na base legal de necessidade contratual, pois não se pode dizer objetivamente necessário para a realização do contrato com o usuário rastrear e comparar as características e comportamento dos usuários para fins relacionados à publicidade a outros indivíduos.**
RESUMO E CONEXÃO COM O CASO	As *guidelines* pontuam que a proteção de dados pessoais é considerada um direito fundamental, segundo artigo 8º da Carta de Direitos Fundamentais, e que um dos propósitos da GDPR é resguardar os direitos dos titulares e fornecer aos titulares controle sobre as informações relativas a eles. Dados pessoais não podem ser considerados como uma mercadoria negociável. Como regra geral, o processamento de dados pessoais para publicidade comportamental não é necessário para a realização de um contrato para serviços online. Normalmente, seria difícil argumentar que o contrato não havia sido realizado porque não havia anúncios comportamentais. Isso é ainda mais apoiado pelo fato de que os titulares de dados têm o direito de se opor ao processamento de seus dados para fins de marketing direto, conforme Art. 1 IV e Art. 18, § 2 e da LGPD, e Art. 6º, IV do CDC. Também caracteriza-se como prática abusiva a recusa da mídia social de não fornecer o serviços a não ser que o usuário concorde com os termos imprecisos e que extrapolam a legítima expectativa do uso de seus dados pessoais, como visto no Art. 39 do CDC.
STATUS	**CASO CONCLUÍDO**

Parecer Jurídico - Anexo - Parte 5 à Manifestação Sumário (2563289) (0066473.0066504) SEI 0052124-32.2021.8.26.0004 / pg. 218

Parecer sobre as alterações na Política
de Privacidade e Termos de Uso do WhatsApp

Maria Cecília Oliveira Gomes

EXCELENTÍSSIMA SENHORA DENISE JANE VIEIRA DOMINGOS, COORDENADORA-GERAL DE FISCALIZAÇÃO DA AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - ANPD

SIGILOSO

Procedimento Administrativo nº 00261.000012/2021-04

WHATSAPP, LLC (atual denominação do WhatsApp Inc. - "WhatsApp"), empresa já qualificada no âmbito da Recomendação Conjunta em epígrafe, assinada pela ANPD, pelo MPF, pela Senacon e pelo CADE (conjuntamente "Autoridades"), diante da reunião realizada no dia 12 de maio de 2021, vem, respeitosamente, expor o que segue.

1. O WhatsApp, em colaboração com essas Autoridades e como forma de corroborar sua boa-fé em relação à atualização dos Termos de Serviço e da Política de Privacidade ("Termos") do seu aplicativo, e conforme reunião realizada com todas as Autoridades na data de ontem, informa seu compromisso com as seguintes medidas:

(i) O WhatsApp não apagará nenhuma conta, e nenhum usuário no Brasil perderá acesso aos recursos do WhatsApp nos 90 dias posteriores ao dia 15 de maio de 2021 por causa dessa atualização.

(ii) Nesse sentido, o WhatsApp se coloca à disposição para colaborar com a

Petição - Resposta do WhatsApp à Recomendação Conjunta - 08663468 - 00261.000012/2021-04 / pg. 220

elaboração de um comunicado de imprensa dessas Autoridades sobre o item (i) acima.

2. Por fim, o WhatsApp se coloca à inteira disposição dessas Autoridades para realizar uma nova reunião conjunta com o objetivo de abordar as respostas e os esclarecimentos prontamente já apresentados pelo WhatsApp às recomendações emitidas pela ANPD nos Ofícios nº 43/2021/CGF/ANPD/PR e nº 51/2021/CGF/PR e quaisquer outras questões relacionadas à atualização dos Termos do aplicativo.

Brasília, 13 de maio de 2021.

Thiago Luís Sombra

OAB/DF 22.631

Fernando Dantas Motta Neustein

OAB/SP 162.603

Caroline Visentini Ferreira Gonçalves

OAB/SP 299.834

Jaqueline Simas de Oliveira

OAB/RJ 211.510

Petição - Resposta do Whatsapp à Recomendação Conjunta (0093785653463) SEI 0066471 / 0011452-82.2021.8.07.0001 - 0066471v4 - 2021-04 / pg. 221

Recibo Eletrônico de Protocolo - 2565347

Usuário Externo (signatário):	Camila Rozzo Maruyama
IP utilizado:	189.60.117.33
Data e Horário:	13/05/2021 19:52:23
Tipo de Peticionamento:	Intercorrente
Número do Processo:	00261.000012/2021-04
Protocolos dos Documentos (Número SEI):	
- Petição Manifestação - Representação Conjunta	2565346

O Usuário Externo acima identificado foi previamente avisado que o peticionamento importa na aceitação dos termos e condições que regem o processo eletrônico, além do disposto no credenciamento prévio, e na assinatura dos documentos nato-digitais e declaração de que são autênticos os digitalizados, sendo responsável civil, penal e administrativamente pelo uso indevido. Ainda, foi avisado que os níveis de acesso indicados para os documentos estariam condicionados à análise por servidor público, que poderá alterá-los a qualquer momento sem necessidade de prévio aviso, e de que são de sua exclusiva responsabilidade:

- a conformidade entre os dados informados e os documentos;
- a conservação dos originais em papel de documentos digitalizados até que decaia o direito de revisão dos atos praticados no processo, para que, caso solicitado, sejam apresentados para qualquer tipo de conferência;
- a realização por meio eletrônico de todos os atos e comunicações processuais com o próprio Usuário Externo ou, por seu intermédio, com a entidade porventura representada;
- a observância de que os atos processuais se consideram realizados no dia e hora do recebimento pelo SEI, considerando-se tempestivos os praticados até as 23h59min59s do último dia do prazo, considerado sempre o horário oficial de Brasília, independente do fuso horário em que se encontre;
- a consulta periódica ao SEI, a fim de verificar o recebimento de intimações eletrônicas.

A existência deste Recibo, do processo e dos documentos acima indicados pode ser conferida no Portal na Internet do(a) Presidência da República.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
Autoridade Nacional de Proteção de Dados
Coordenação-Geral de Fiscalização

Brasília, 13 de maio de 2021.

Relatório nº 14/2021/CGF/ANPD

Ref. : Resposta aos Ofícios nº 43/2021/CGF/ANPD/PR e 51/2021/CGF/PR
com base na Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD

Assunto: **Alteração dos termos de uso e política de privacidade do WhatsApp**

INTRODUÇÃO

1. Trata-se de relatório com a finalidade de descrever os atos administra. vos até então praticados por essa Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), no âmbito das investigações quanto às alterações promovidas na Política de Privacidade e nos Termos de Serviço pela empresa WhatsApp Inc., e, ao final, apontar providências a serem tomadas diante das diligências realizadas e das análises técnicas efetivadas quanto às respostas que o WhatsApp Inc. encaminhou à ANPD, bem como quanto aos posicionamento dos representantes desta empresa nas reuniões ocorridas (cujos áudios seguem em anexo a este relatório).

SUMÁRIO

Do Histórico Processual:

2. Diante da constatação pública dos anúncios quanto às alterações promovidas na Política de Privacidade e nos Termos de Serviço pela empresa WhatsApp Inc., a ANPD instaurou em 8 de janeiro de 2021 o processo administrativo nº 00261.000012/2021-04 para apuração dos fatos, com imediato encaminhamento de ofício às empresas WHATSAPP INC. e FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

3. Seguiram-se respostas e novas diligências de forma que a equipe técnica da ANPD pudesse analisar, não só o documento que a empresa objeto das ações de fiscalização da ANPD então apresentava aos seus usuários, mas também o histórico de documentos e a relação entre os mesmos com a legislação de proteção de dados e privacidade.

4. Sendo assim, em resposta a essa CGF, por meio do **Despacho CGF/ANPD nº2458633**, a Coordenação-Geral de Tecnologia e Pesquisa (CGTP) elaborou **a Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD** (Doc. SEI nº 2461963), oportunidade em que foram identificadas condutas da empresa WhatsApp Inc. que poderiam alcançar maior conformidade à Lei Geral de Proteção e Dados Pessoais (LGPD), se adotadas as recomendações de cunho técnico expostas naquele documento.

5. A CGF adotou as recomendações técnicas da CGTP como ações de fiscalização a serem aplicadas na forma de orientações à empresa investigada, tendo em vista a limitação legal temporária de analisar os fatos quanto a eventuais condutas que poderiam vir a se configurar como infrativas.

6. Diante de todo o exposto, considerando as competências que a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, concedeu à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), em especial aquelas previstas no inc. I, inc. VI, inc. VIII e inc. X, todos do art. 55-J da LGTP, bem como as atribuições que foram concedidas à Coordenação-Geral de Fiscalização dessa ANPD, por meio do art. 17, caput e inc. III do Anexo da Portaria ANPD nº 1, de 8 de março de 2021, que estabeleceu o Regimento Interno da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), a CGF encaminhou ofício à empresa WhatsApp Inc. orientando q u e *adotasse as providências técnicas minuciosamente listadas* no ofício encaminhado.

7. As mencionadas orientações dizem respeito a aspectos técnicos de proteção de dados e privacidade dos titulares de dados pessoais usuários do aplicativo quanto aos "**termos de uso e polí. ca de privacidade do WhatsApp**" - tema que inaugurou toda essa celeuma, com quesitos referentes a relatório de impacto de proteção de dados, princípios da LGPD, informações relativas ao exercício dos direitos dos titulares, medidas configuradas como

salvaguardas de segurança e privacidade dos titulares de dados pessoais.

8. Desta forma, em 06/04/2021, foi enviado o **OFÍCIO Nº 43/2021/CGF/ANPD/PR** (Doc. SEI nº 2487273) à empresa com as seguintes orientações técnicas da ANPD:

> ***"a)*** *a elaboração de Relatório de Impacto de Proteção de Dados sobre a integração dos serviços WhatsApp Business e WhatsApp, tendo por referências as melhores práticas implementadas pelo mercado, bem como o exposto na seção VI desta Nota Técnica, de modo a identificar os riscos relativos às operações de tratamento de dados pessoais realizadas entre as duas aplicações;*
>
> ***b)*** *no que diz respeito às categorias de dados, bases legais e finalidades para o tratamento:*
>
> ***(b.1)*** *criação de seções na Política de Privacidade que informem aos titulares as bases legais utilizadas e as correlacione às finalidades e categorias de dados pessoais tratados, de forma semelhante às seções "nossa base legal para tratar dados" e "como tratamos seus dados" disponíveis na Política de Privacidade europeia;*
>
> ***(b.2)*** *aposição de destaque na Política de Privacidade do link de segunda camada que informa "Quais informações o WhatsApp compartilha com as Empresas do Facebook?" de forma a aumentar a transparência ao usuário;*
>
> ***(b.3)*** *inserção na Política de Privacidade de um novo link, de forma destacada, e conteúdo análogo ao anterior que informe "Quais informações o WhatsApp compartilha com as Empresas no WhatsApp?"; e*
>
> ***c)*** *no que concerne às informações relativas ao exercício dos direitos dos titulares:*
>
> ***(c.1)*** *disponibilização em destaque das informações para que o titular possa exercer seus direitos na primeira camada de informação, ou seja, na própria Política de Privacidade, de modo similar ao previsto na Política de Privacidade Europeia, da qual consta seção específica intitulada "Como exercer seus direitos";*

(c.2) *inserção da informação sobre o Aviso de Privacidade – Brasil em seção específica na Política de Privacidade atualizada, eliminando uma camada de acesso à informação;*

(c.3) *correção dos links disponibilizados no Aviso de Privacidade, que remetem o titular para o acesso à Política de Privacidade antiga, de julho de 2020;*

(c.4) *correção, na Política de Privacidade, da referência ao consentimento no item "Apagar sua conta do WhatsApp", tendo em vista se tratar de revogação da aceitação dos termos de uso, e não de revogação do consentimento enquanto base legal; e*

(c.5) *divulgação pública da identidade do Encarregado, conforme exige o art. 41 da LGPD.*

d) *acrescentar na Política de Privacidade informações a respeito de:*

(d.1) *circunstâncias em que poderia ocorrer o tratamento não intencional de dados sensíveis, devendo ser identificados, se for o caso, os dados sensíveis objeto de tratamento, a finalidade e a base legal utilizada para tanto, bem como as medidas de segurança utilizadas para prevenir riscos e danos aos usuários; e*

(d.2) *operações de tratamento de dados de crianças e adolescentes, caso considere pertinente, tendo em consideração as melhores práticas quanto ao tratamento dessa categoria especial de dados pessoais; e*

e) *o reforço das salvaguardas de segurança e privacidade, mediante adoção das seguintes medidas:*

(e.1) *o descarte e exclusão seguros de dados;*

(e.2) *a implementação de controles administrativos relativos à privacidade da informação: (i) inventários de dados; (ii) registro de operações de tratamento de dados pessoais, que devem incluir informações quanto ao compartilhamento, transferência e divulgação de dados pessoais; (iii) controles de contratos com operadores de dados pessoais e com terceiros;*

> ***(e.3)*** *a implementação de privacy by design and by default, para além da criptografia fim-a-fim dos conteúdos de mensagens."*
>
> *(Trecho do OFÍCIO Nº 43/2021/CGF/ANPD/PR)*

9. Em anexo ao mencionado ofício foram encaminhados à empresa o **Relatório nº 9/2021** (Doc. SEI nº 2461003), da Coordenação-Geral de Fiscalização, e a **Nota Técnica nº 2/2021** (Doc. SEI nº 2461963), da Coordenação-Geral de Tecnologia e Pesquisa.

10. Em 29/04/2021, foi enviado à empresa o **OFÍCIO Nº 51/2021/CGF/ANPD/PR** (Doc. SEI nº 2533000), onde a ANPD requisitou esclarecimento quanto à adoção das orientações, *que a empresa WhatsApp Inc. especificasse quais das orientações encaminhadas pela ANPD por meio do* **OFÍCIO Nº 43/2021/CGF/ANPD/PR** (Doc. SEI nº 2487273) *haviam sido adotadas e quais ainda seriam, bem como o cronograma correspondente – concedendo o prazo para resposta do WhatsApp* ***até o dia 04 de maio de 2021***:

> ***"Do esclarecimento quanto à adoção das orientações:***
>
> *5. Desse modo, diante da proximidade da data que essa empresa definiu como limite para atualização de sua política de privacidade – 15 de maio de 2021, venho requisitar que a empresa WhatsApp Inc. especifique quais das orientações encaminhadas pela ANPD por meio do OFÍCIO Nº 43/2021/CGF/ANPD/PR foram adotadas e quais ainda serão, bem como o cronograma correspondente.*
>
> *6. **Concedo prazo até o dia 04 de maio de 2021 para resposta a este ofício**, inclusive para a regularização da representação. A resposta deve ser encaminhada por meio do endereço de e-mail fiscalizacao@anpd.gov.br.*
>
> *7. Por oportuno, coloco-me à disposição para informações adicionais que se fizerem necessárias, por intermédio do e-mail* fiscalizacao@anpd.gov.br*."*

(Trecho do ofício nº 51/2021/CGF/ANPD/PR)

(Grifei)

11. No dia 30/04/2021, o WhatsApp encaminhou resposta afirmando que *desde o recebimento do Ofício nº 43/2021/CGF/ANPD/PR, em 6 de abril de 2021 e da respectiva* **Nota Técnica nº 2/2021** (Doc. SEI nº 2461963)*, estava analisando as recomendações apresentadas. E solicitou agendamento de reunião, "considerando a relevância das providências apresentadas*".

12. A reunião solicitada pela empresa foi realizada em 05 de maio de 2021, de forma remota, com o corpo técnico da ANPD, conforme ***arquivo de áudio*** que segue em anexo, onde a empresa alegou que encaminharia a resposta aos ofícios da fiscalização *em "alguns dias".*

13. Mas foi alertado pela Coordenadora-geral de Fiscalização que, tendo em vista o apertado prazo que faltava para chegar o dia 15/05/2021 – data marcada pela empresa para entrada em vigor das novas políticas de privacidade, não seria possível que a empresa atrasasse ainda mais a resposta e que seria necessário que se marcasse um prazo final para a resposta, inclusive porque, os representantes da empresa estavam ali declarando que já possuíam as respostas.

14. Ficou então acertado como **prazo final para resposta o dia 07/05/2021**, dia em que os representantes da empresa indicaram que seria suficiente para encaminhar as respostas.

15. Em seguida, em 07/05/2021, em atuação conjunta de três órgãos federais, além da **AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL, SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR E CONSELHO ADMINISTRATIVO DE DEFESA ECONÔMICA**[1], foi publicada RECOMENDAÇÃO CONJUNTA[2] ao WhatsApp, onde consta:

RECOMENDAÇÃO CONJUNTA

Para proteção dos direitos e interesses dos consumidores brasileiros e dos princípios da ordem econômica prevista na Constituição Federal, com objetivo de que as empresas abaixo indicadas, sob pena de estarem violando a legislação brasileira e participando de prática que viola os direitos do consumidor brasileiro e o direito fundamental à proteção de dados,

reconhecido pelo Supremo Tribunal Federal no julgamento das Ações Diretas de Inconstitucionalidade n° 6387, 6388, 6389, 6390 e 6393, adotem as obrigações adiante especificadas:

(A) ao WHATSAPP INC:

(I) *proceder ao adiamento da vigência de sua Política de Privacidade enquanto não adotadas as recomendações sugeridas após as análises dos órgãos reguladores;*

(II) *abster-se de restringir o acesso dos usuários às funcionalidades do aplicativo, caso estes não adiram à nova política de privacidade, assegurando-lhes a manutenção do atual modelo de uso e, em especial, a manutenção da conta e o vínculo com a plataforma, bem como o acesso aos conteúdos de mensagens e arquivos, pois configuraria conduta irreversível com potencial altamente danoso, inclusive aos direitos dos consumidores, antes da devida análise pelos órgãos reguladores competentes;*

(III) *adotar as providências orientadas às práticas de tratamento de dados pessoais e de transparência, nos termos da LGPD, conforme Relatório nº 9/2021/CGF/ANPD e Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD;*

(B) Ao FACEBOOK MIAMI INC., ao FACEBOOK GLOBAL HOLDINGS III, LLC, ao FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., *sociedade empresária limitada que possui como únicas sócias as duas primeiras pessoas jurídicas citadas, e a quaisquer outras empresas do grupo FACEBOOK:*

(I) *abster-se de realizar qualquer tipo de tratamento ou compartilhar dados recebidos a partir do recolhimento realizado pelo WhatsApp Inc. com base nas alterações da Política de Privacidade do aplicativo previstas para entrar em vigor no dia 15 de maio de 2021, enquanto não houver o posicionamento dos órgãos reguladores.*

Para cumprimento desta Recomendação, o Ministério Público Federal assinala ***o prazo até 10 de maio de 2021****, na forma do art. 6°, inciso XX, e art. 8°, §3° da Lei Complementar n° 75/93, para a pessoa jurídica destinatária deste ato informar às instituições signatárias a aquiescência aos termos da presente recomendação, com a adoção das obrigações recomendadas.*

Ressalta-se que, na hipótese de ausência de providências ou de resposta à presente Recomendação, dentro do prazo conferido, o MPF poderá ajuizar ação civil pública, com o fito de promover judicialmente as providências acima descritas, sem prejuízo de outras medidas que poderão ser adotadas pela SENACON, pelo CADE e pela ANPD.

(Trecho da Recomendação Conjunta dos Órgãos)

(Grifei)

16. Em 07/05/2021 22:39, a empresa Whatsapp protocolizou **Petição (Doc. SEI nº2554117)** no âmbito do presente processo, sem, no entanto, se pronunciar a respeito das orientações da ANPD – encaminhadas em 06/04/2021 por meio do Ofício nº 43/2021/CGF/ANPD/PR, conforme havia sido determinado pela Coordenação-Geral da Fiscalização na última reunião, já em concessão de prorrogação de prazo de resposta. Na petição, a empresa comunicou que responderia no dia 10 e maio e solicitou reunião para novos esclarecimentos, que foi prontamente marcada com a Autoridade.

17. Em 10/05/2021 23:50, a empresa Whatsapp protocolizou nova **Petição (Doc. SEI nº2557107)** no âmbito do presente processo o WhatsApp apresentando as suas considerações e progresso em relação às recomendações emitidas pela ANPD no contexto do Ofício nº 43/2021, de 06/04/2021, e Nota Técnica nº 2/2021.

18. É oportuno ressaltar que a peça processual da empresa, mencionada acima, está apresentada em 61 páginas, com 92 parágrafos, 2 anexos e inúmeras ilustrações e veio subscrita por quatro ilustres advogados.

19. Em 12 de maio de 2021, foi realizada reunião remota (cuja gravação segue em anexo) com a participação de autoridades da *ANPD, do MPF, da Senacon e do CADE, além de representantes do WhatsApp*, onde estes últimos se comprometeram a encaminhar correspondência garantindo o prazo de 90 (noventa) dias após dia 15 de maio de 2021 sem apagar contas de usuários que não venham a aceitar a nova política de privacidade.

20. Em 13 de maio de 2021, a empresa WhatsApp protocolizou a

Petição (Doc. SEI nº 2565346) onde se compromete nos seguintes termos:

> *WHATSAPP, LLC (atual denominação do WhatsApp Inc. - "WhatsApp"), empresa já qualificada no âmbito da Recomendação Conjunta em epígrafe, assinada pela ANPD, pelo MPF, pela Senacon e pelo CADE (conjuntamente "Autoridades"), diante da reunião realizada no dia 12 de maio de 2021, vem, respeitosamente, expor o que segue.*
>
> *1. O WhatsApp, em colaboração com essas Autoridades e como forma de corroborar sua boa-fé em relação à atualização dos Termos de Serviço e da Política de Privacidade ("Termos") do seu aplicativo, e conforme reunião realizada com todas as Autoridades na data de ontem, informa seu compromisso com as seguintes medidas:*
>
> > *(i) O WhatsApp não apagará nenhuma conta, e* ***nenhum usuário no Brasil perderá acesso aos recursos do WhatsApp nos 90 dias posteriores ao dia 15 de maio de 2021 por causa dessa atualização****.*
> >
> > *(ii) Nesse sentido, o WhatsApp se coloca à disposição* ***para colaborar com a elaboração de um comunicado de imprensa*** *dessas Autoridades sobre o item (i) acima.*
>
> *2. Por fim, o WhatsApp se coloca à inteira disposição dessas Autoridades para realizar uma nova reunião conjunta com o objetivo de abordar as respostas e os esclarecimentos prontamente já apresentados pelo WhatsApp às recomendações emitidas pela ANPD nos Ofícios nº 43/2021/CGF/ANPD/PR e nº 51/2021/CGF/PR e quaisquer outras questões relacionadas à atualização dos Termos do aplicativo.*
>
> *Brasília, 13 de maio de 2021.*
>
> *(Trecho da Petição do WhatsApp)*
>
> *(Grifei)*

Do Material Encaminhado Por Outras Entidades:

21. Em 13 de maio de 2021, foi juntado aos presentes autos parecer

do Idec - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Doc. SEI nº 2565281), com contribuições sobre a alteração dos termos de uso e política de privacidade do WhatsApp. As contribuições do IDEC encontram-se no processo nº 00001.002412/2021-15, relacionado ao presente processo.

22. Na mesma data, em 13 de maio de 2021, foi juntado aos presentes autos a manifestação da organização da sociedade civil SumOfUs (Doc. SEI nº 2565296) que encaminhou à ANPD o parecer jurídico (Doc. SEI nº 2565299) de especialista em privacidade e proteção de dados elaborado para aquela organização. As contribuições desta organização da sociedade civil encontram-se no processo nº 00261.000488/2021-37, relacionado ao presente processo.

23. Era o que havia a relatar.

CONCLUSÃO

Diante de todo o exposto, faz-se necessário que:

a) As colocações dispostas pela empresa em sua **Petição (Doc. SEI nº 2557107)**, de 10 de maio de 2021, sejam analisadas de forma a avaliar se foram atendidas as orientações encaminhadas ao WhatsApp pela Coordenação-Geral de Fiscalização, por meio do **OFÍCIO Nº 43/2021/CGF/ANPD/PR** (Doc. SEI nº 2487273), com base na **Nota Técnica nº 2/2021** (Doc. SEI nº 2461963) e no **Relatório nº 9/2021** (Doc. SEI nº 2461003).

b) Sejam analisados os materiais encaminhados pelo IDEC (Doc. SEI nº 2565281) e pela SumOfUs (Doc. SEI nº 2565296), no sentido de colaboração para a missão da ANPD no presente caso.

c) O material disposto neste processo seja disponibilizado aos demais órgãos em articulação com a ANPD de forma a facilitar a elaboração de textos voltados à sociedade explicativos de seus direitos.

Brasília, 14 de maio de 2021.

DENISE JANE VIEIRA DOMINGOS
Coordenadora-Geral de Fiscalização
Autoridade Nacional de Proteção de Dados

---

[1] Órgãos:

- **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**, por seus membros que esta subscrevem, no uso de suas atribuições e com esteio nos arts. 127, 129 e 170 da Constituição Federal e no art. 6°, XX da LC n° 75/93;

- **SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR**, por sua Secretária Nacional do Consumidor, no uso de suas atribuições estabelecidas no art. 17 do Decreto Federal n° 9.662/2019 e no art. 109 da Lei n° 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor);

- **CONSELHO ADMINISTRATIVO DE DEFESA ECONÔMICA**, autarquia federal vinculada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, instituída pela Lei nº 4.137/1962, entidade judicante com jurisdição em todo o território nacional, por meio de seu Presidente e Superintendente-Geral, no exercício das atribuições previstas respectivamente nos artigos 10, inciso I, e 13, inciso I, ambos da Lei nº 12.529/2011;

- **AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS – ANPD**, órgão integrante da Presidência da República, responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da legislação de proteção de dados pessoais no país, no uso de suas atribuições estabelecidas no art. 2º do Decreto Federal nº 10.474/2020 e do art. 55- J da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).

[2] Recomendação dos órgãos – link https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/inclusao-de-arquivos-para-link-nas-noticias/recomendacao_whatsapp_-_assinada.pdf

Documento assinado eletronicamente por **Denise Jane Vieira Domingos Montalvão**, **Coordenadora-Geral de Fiscalização**, em 14/05/2021, às 13:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade do documento pode ser conferida informando o código verificador **2565375** e o código CRC **63524696** no site: https://super.presidencia.gov.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0

Referência: Processo nº 00261.000012/2021-04 SEI nº 2565375

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
Autoridade Nacional de Proteção de Dados
Coordenação-Geral de Fiscalização

Brasília, 14 de maio de 2021.

À Coordenação-Geral de Tecnologia e Pesquisa - CGTP

Assunto: **Alteração dos termos de uso e política de privacidade do WhatsApp**

1. A WhatsApp Inc. encaminhou pe. ções no âmbito do presente processo, em resposta às manifestações do Poder Público.

2. Em sua Petição (Doc. SEI nº 2557107), a empresa enunciou suas reações e providências:

> - às orientações da ANPD, por meio do Ofício nº 43/2021/CGF/ANPD/PR (Doc. SEI nº 2461963) e do Ofício nº 51/2021/CGF/PR (Doc. SEI nº 2533000), com base na Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD (Doc. SEI nº 2461963) e no Relatório nº 9/2021/CGF/ANPD (Doc. SEI nº 2461003); e
>
> - à Recomendação Conjunta *(1)* resultante da atuação conjunta de quatro órgãos federais: AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS, MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL, SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR e CONSELHO ADMINISTRATIVO DE DEFESA ECONÔMICA.

3. O Relatório nº 14/2021/CGF/ANPD (Doc. SEI nº 2565375) relatou os fatos processuais até então ocorridos e analisou as providências que são necessárias para dar andamento ao presente processo.

4. Desta forma, encaminho o presente processo à Coordenação-Geral de Tecnologia e Pesquisa (CGTP) para as providências que entender cabíveis.

Atenciosamente.

DENISE JANE VIEIRA DOMINGOS

Coordenadora-Geral de Fiscalização
Autoridade Nacional de Proteção de Dados

[1] Recomendação dos órgãos – link https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/inclusao-de-arquivos-para-link-nas-noticias/recomendacao_whatsapp_-_assinada.pdf

---

Documento assinado eletronicamente por **Denise Jane Vieira Domingos Montalvão**, **Coordenadora-Geral de Fiscalização**, em 14/05/2021, às 14:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade do documento pode ser conferida informando o código verificador **2566609** e o código CRC **6506077C** no site: https://super.presidencia.gov.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0

Referência: Processo nº 00261.000012/2021-04 SEI nº 2566609

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
Autoridade Nacional de Proteção de Dados
Coordenação-Geral de Fiscalização

Brasília, 18 de maio de 2021.

Assunto: **Alteração dos termos de uso e política de privacidade do WhatsApp**

1. A Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), o Conselho Administra. vo de Defesa Econômica (CADE), o Ministério Público Federal (MPF) e a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) se reunirão na análise das alterações dos termos de uso e da política de privacidade do WhatsApp, bem como nos reflexos na ligação do WhatsApp com o Facebook que estas alterações trarão para os titulares de dados e suas relações de consumo.

Da Recomendação Conjunta:

2. Das análises conjuntas dos mencionados órgãos, foi emitida, no dia 7 de maio de 2021, recomendação conjunta pública *(1)*, cuja cópia (Doc. SEI nº 2572034) segue em anexo a este despacho, ao WhatsApp e ao Grupo Facebook - Ao FACEBOOK MIAMI INC., ao FACEBOOK GLOBAL HOLDINGS III, LLC, ao FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., relacionada à nova política de privacidade do aplicativo de mensagens.

3. Conforme indicado no Portal da ANPD, além de indicar providências sobre o acesso dos usuários à plataforma, os órgãos recomendam ao WhatsApp que **adie a data de vigência de sua nova polí. ca**, então prevista para 15 de maio, enquanto não forem adotadas as recomendações sugeridas após as análises dos órgãos reguladores.

4. Em janeiro deste ano, o WhatsApp anunciou que promoveria uma mudança em sua política de privacidade. Na nova versão, o aplicativo de mensagens detalha práticas de tratamento de dados pessoais dos usuários e autoriza o compartilhamento destas informações com as empresas do grupo

econômico do Facebook, da qual o WhatsApp também faz parte. Algum tempo depois do anúncio, a empresa decidiu prorrogar a entrada em vigor da nova política, com o objetivo de fornecer ao usuário informações adicionais sobre privacidade e segurança.

5. No documento enviado às empresas, os quatro órgãos recomendaram, além do adiamento, que o WhatasApp se abstenha de restringir o acesso dos usuários às funcionalidades do aplicativo, caso não adiram à nova política, assegurando a manutenção do atual modelo de uso e, em especial, a manutenção da conta e o vínculo com a plataforma, bem como o acesso aos conteúdos de mensagens e arquivos.

6. Os órgãos ainda recomendam ao Facebook que se abstenha de realizar qualquer tipo de tratamento ou compartilhar dados obtidos a partir do WhatsApp, com base nas alterações da política de privacidade, enquanto não houver o posicionamento dos órgãos reguladores.

7. As empresas devem enviar **resposta aos órgãos** a respeito da adoção das obrigações recomendadas até segunda-feira (10/05).

8. Na recomendação, ANPD, CADE, MPF, e SENACON apontam que a política de privacidade e as práticas de tratamento de dados apresentadas pelo WhatsApp podem representar violações aos direitos dos titulares de dados pessoais.

9. Os órgãos ainda demonstraram preocupação com os potenciais efeitos sobre a concorrência decorrentes da nova política a ser implementada pelo WhatsApp, tendo em vista a ausência de um design regulatório prévio.

10. Além disso, na publicação no Portal da ANPD, foi registrado que também há preocupação, sob a ótica da proteção e defesa do consumidor, em relação à ausência de informações claras sobre que dados serão tratados e a finalidade das operações de tratamento que serão realizadas.

Da Resposta Do WhatsApp às Recomendações da ANPD e à Recomendação Conjunta dos Quatro Órgãos:

11. Em resposta às recomendações da ANPD, exaradas por meio do OFÍCIO Nº 43/2021/CGF/ANPD/PR (Doc. SEI nº 2487273)*(2)*, de 6 de abril de 2021, e à recomendação conjunta pública *(1)*, de 7 de maio de 2021, o WhatsApp encaminhou sua petição (Doc. SEI nº 2557107), em 10 de maio de 2021.

Da Ausência de Resposta do Grupo Facebook

à Recomendação Conjunta dos Quatro Órgãos:

12. Deve-se registrar que, embora a recomendação conjunta tenha sido direcionada ao WhatsApp e também ao Grupo Facebook - ao FACEBOOK MIAMI INC., ao FACEBOOK GLOBAL HOLDINGS III, LLC, ao FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., até o presente momento, a ANPD apenas recebeu resposta dos representantes do WhatsApp.

Conclusão:

- Quanto ao encaminhamento da resposta do WhatsApp:

13. Considerando-se que a petição do WhatsApp (Doc. SEI nº 2557107) seja dirigida à resposta não só das recomendações da ANPD mas também da recomendação conjunta pública da ANPD, do MPF, do CADE e da SENACON,

14. Considerando-se que a petição do WhatsApp (Doc. SEI nº 2557107) apenas tenha sido encaminhada para a ANPD,

15. Considerando-se que os demais órgãos - MPF, CADE e SENACON, estão pendentes de receber a resposta que o WhatsApp já encaminhou para a ANPD

16. Encaminho neste ato aos demais órgãos:

a) O OFÍCIO Nº 43/2021/CGF/ANPD/PR (Doc. SEI nº 2487273, proc. nº 00261.000012/2021-04), de 6 de abril de 2021, com as orientações da ANPD ao WhatsApp, com as motivações registradas no Relatório nº 9 / 2021/CGF/ANPD (Doc. SEI nº 2461003, proc. nº 00261.000012/2021-04) e na Nota Técnica 02/2021/CGTP/ANTP (Doc. SEI nº 2461963, proc. nº 00261.000012/2021-04), que também seguem em anexo e também no Portal da ANPD;

b) A resposta do WhatsApp (Doc. SEI nº 2557107, proc. nº 00261.000012/2021-04) para que tomem ciência do que nos foi respondido;

c) A manifestação do IDEC, de 31/03/2021, (Doc. SEI nº 2480990, proc. nº 00001.002412/2021-15), dirigida sem reservas à ANPD, com a finalidade de colaborar na análise conjunta do Caso WatsApp - com recomendação de reserva

do que for legalmente sigiloso;

d) A manifestação do IDEC, de 11/05/2021, (Doc. SEI nº 2560229, proc. nº 00001.002412/2021-15), dirigida sem reservas à ANPD, com a finalidade de colaborar na análise conjunta do Caso WatsApp - com recomendação de reserva do que for legalmente sigiloso;

e) A manifestação da organização Civil SumOfUs, de 07/04/2021, (Doc. SEI nº 2557025 e 2557029, proc. nº 00261000488/2021-37), dirigida sem reservas à ANPD, com a finalidade de colaborar na análise conjunta do Caso WatsApp - com recomendação de reserva do que for legalmente sigiloso;

f) A análise da ANPD à alteração da política de privacidade do WhatsApp, exarada por meio da Nota Técnica 02/2021/CGTP/ANTP (Doc. SEI nº 2461963)

- Quanto à notificação dos representantes do Grupo Facebook:

17. Considerando-se que o Grupo Facebook até o presente momento não respondeu à recomendação conjunta, levarei o fato à próxima reunião para a decisão de encaminhamento de ofício ao Grupo questionando seu posicionamento.

DENISE JANE VIEIRA DOMINGOS
Coordenadora-Geral de Fiscalização
Autoridade Nacional de Proteção de Dados

(1) Acesso por meio do link https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/inclusao-de-arquivos-para-link-nas-noticias/recomendacao_whatsapp_-_assinada.pdf

(2) As recomendações do OFÍCIO Nº 43/2021/CGF/ANPD/PR estão motivadas no Relatório nº 9 / 2021/CGF/ANPD (Doc. SEI nº 2461003) e na Nota Técnica 02/2021/CGTP/ANTP (Doc. SEI nº 2461963)

Documento assinado eletronicamente por **Denise Jane Vieira Domingos Montalvão**, **Coordenadora-Geral de Fiscalização**, em 18/05/2021, às 11:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade do documento pode ser conferida informando o código verificador **2571690** e o código CRC **96E7B049** no site: https://super.presidencia.gov.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0

Referência: Processo nº 00261.000012/2021-04 SEI nº 2571690

RECOMENDAÇÃO

O **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**, por seus membros que esta subscrevem, no uso de suas atribuições e com esteio nos arts. 127, 129 e 170 da Constituição Federal e no art. 6°, XX da LC n° 75/93;

A **SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR**, por sua Secretária Nacional do Consumidor, no uso de suas atribuições estabelecidas no art. 17 do Decreto Federal n° 9.662/2019 e no art. 109 da Lei n° 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor);

O **CONSELHO ADMINISTRATIVO DE DEFESA ECONÔMICA**, autarquia federal vinculada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, instituída pela Lei nº 4.137/1962, entidade judicante com jurisdição em todo o território nacional, por meio de seu Presidente e Superintendente-Geral, no exercício das atribuições previstas respectivamente nos artigos 10, inciso I, e 13, inciso I, ambos da Lei nº 12.529/2011;

A **AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS – ANPD**, órgão integrante da Presidência da República, responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da legislação de proteção de dados pessoais no país, no uso de suas atribuições estabelecidas no art. 2º do Decreto Federal nº 10.474/2020 e do art. 55-J da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD);

CONSIDERANDO que é função institucional do Ministério Público Federal zelar pelos interesses indisponíveis, difusos e coletivos, pela defesa do ordem econômica, dos direitos humanos, dos direitos dos consumidores, do direito à autodeterminação informativa, da privacidade e proteção de dados pessoais, da livre

Assinado digitalmente em 07/05/2021 14:29. Para verificar a autenticidade acesse http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento. Chave CC4E9BCE.9045FD52.46B14E89.C388C05B

concorrência, assim como outros relativos à sociedade na forma do art. 6° da Lei Complementar n° 75/1993;

CONSIDERANDO as atribuições da Secretaria Nacional do Consumidor para formular, promover, supervisionar e coordenar a política nacional de proteção e defesa do consumidor: articular-se com órgãos da administração pública federal com atribuições relacionadas à proteção e à defesa do consumidor; prevenir, apurar e reprimir infrações às normas de defesa do consumidor; promover ações para assegurar os direitos e os interesses do consumidor e celebrar compromissos de ajustamento de conduta, nos termos do art. 17 do Decreto Federal n° 9.662/2019;

CONSIDERANDO as atribuições do CADE para a prevenção e repressão às infrações contra a ordem econômica, orientada pelos ditames constitucionais de liberdade de iniciativa, livre concorrência função social da propriedade, defesa dos consumidores e repressão do abuso poder econômico, nos termos do artigo 1º da Lei nº 12.529/2011;

CONSIDERANDO as atribuições institucionais da ANPD, em especial as de zelar pela proteção dos dados pessoais, nos termos da legislação; estimular a adoção de padrões para serviços e produtos que facilitem o exercício de controle dos titulares sobre seus dados pessoais, os quais deverão levar em consideração as especificidades das atividades e o porte dos responsáveis; e dispor sobre as formas de publicidade das operações de tratamento de dados pessoais, respeitados os segredos comercial e industrial, nos termos do art. 55-J (inc. I, inc. VI, inc. VIII e inc. X) da LGPD;

CONSIDERANDO que a empresa WhatsApp Inc. anunciou a prorrogação da vigência da nova Política de Privacidade de 08.02.2021 para 15.05.2021, sob a alegação de melhorar a comunicação com os usuários e fornecer informações adicionais aos usuários sobre como a privacidade e segurança funcionam no WhatsApp;

Assinado digitalmente em 07/05/2021 14:29. Para verificar a autenticidade acesse http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento. Chave CC4E9BCE.9045FD52.46B14E89.C388C05B

Anexo Recomendação Conjunta 5 CADE MPF ANPD (0093257) SEI 08700.004034/2021-04 / pg. 243

CONSIDERANDO que a atualização da Política de Privacidade aplicável aos usuários brasileiros possui conteúdo substancialmente distinto da versão aplicável aos usuários europeus, apesar da semelhança da LGPD com o Regulamento Europeu de Proteção de Dados – RGPD, e que se espera o mesmo nível de adequação naquilo em que as legislações forem convergentes;

CONSIDERANDO a atualização da Política de Privacidade do aplicativo de mensagens WhatsApp, divulgada pela empresa WhatsApp Inc. aos seus usuários, em 04.01.2021, por meio do aviso de privacidade denominado "Atualizações Importantes", que abarcou práticas de tratamento de dados pessoais, tais como o compartilhamento de dados pessoais dos usuários do WhatsApp com as empresas do grupo econômico do Facebook, do qual é parte integrante;

CONSIDERANDO o dever estatal de promoção da defesa do consumidor, estabelecido na norma de mais elevada hierarquia na República Federativa do Brasil (art. 5°, XXXII, da CF);

CONSIDERANDO que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objeto o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito a sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia nas relações de consumo (art. 4°, CDC);

CONSIDERANDO a data de entrada em vigor dos arts. 52 a 54 da LGPD a partir do dia 1º de agosto de 2021, nos termos do art. 65, I-A da LGPD, e a possibilidade de atuação da ANPD de forma coordenada com outros órgãos e entidades públicas responsáveis pela regulação de setores específicos, nos termos do art. 55-J, XXIII e §§ 3º a 5º da LGPD, que visa conferir maior eficiência estatal, além dos

Assinado digitalmente em 07/05/2021 14:29. Para verificar a autenticidade acesse http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento. Chave CC4E9BCE.9045FD52.46B14E89.C388C05B

Anexo Recomendação Conjunta 5 CADE MPF ANPD 5 (0003257-2034) SEI 0064791 SEI 2021-04 / pg. 244

reflexos que as questões relativas à proteção de dados também têm em relação ao consumidor;

CONSIDERANDO que a ANPD instaurou Processo Administrativo (Processo Eletrônico SEI nº 00261.00012/2021-04), que segue em curso, com o objetivo de avaliar as alterações realizadas no Termo de Segurança e na Política de Privacidade do WhatsApp;

CONSIDERANDO a análise realizada pela Coordenação-Geral de Fiscalização da ANPD, materializada na Nota Técnica 02/2021/CGTP/ANPD de 22.03.2021, referente à Atualização da Política de Privacidade do WhatsApp, na qual foram apresentadas sugestões de providências para a elaboração de relatório de impacto à proteção de dados pessoais; as alterações no texto da Política de Privacidade para maior transparência quanto às bases legais, finalidades de tratamento, direitos dos titulares, tratamento de dados pessoais sensíveis e de crianças e adolescentes, e o reforço de salvaguardas de segurança e privacidade;

CONSIDERANDO que, sob a ótica da proteção e defesa do consumidor, a nova política de privacidade e os novos termos de uso do aplicativo WhatsApp não atendem aos arts. 6º, incs. III e IV, 51, caput, inc. XIII, e § 1º, inc. III do CDC, por não conterem informações claras e precisas sobre que dados dos consumidores serão tratados e nem sobre a finalidade das operações de tratamento que serão realizadas no âmbito do aplicativo WhatsApp e do grupo Facebook;

CONSIDERANDO que a Política de Privacidade e as práticas de tratamento de dados pessoais apresentadas pela empresa WhatsApp Inc. podem representar violações aos direitos dos titulares de dados pessoais e que, apesar da prorrogação do prazo para a vigência da Política de Privacidade, a empresa WhatsApp Inc. não apresentou, até o momento, providências suficientes para a adequação a LGPD no que diz respeito ao

Assinado digitalmente em 07/05/2021 14:29. Para verificar a autenticidade acesse http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento. Chave CC4E9BCE.9045FD52.46B14E89.C388C05B

Anexo Recomendação Conjunta 5 CADE MPF ANPD (0009257) SEI 00261.000118/2021-04 / pg. 245

cumprimento dos princípios, em especial o da transparência (art. 6º, VI), e ao exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais (art. 18);

CONSIDERANDO que o artigo 11 do Marco Civil da Internet exige o cumprimento da legislação brasileira e dos direitos à privacidade mesmo para pessoas jurídicas sediadas no exterior desde que oferte serviço ao público brasileiro ou um integrante do grupo econômico tenha estabelecimento no Brasil, ambas condições existentes na hipótese;

CONSIDERANDO que, sob a ótica da proteção e defesa do consumidor, essa ausência de clareza dos termos de uso e da política de privacidade também pode se traduzir em publicidade enganosa e abusiva, em violação aos arts. 31, 37, 38, 39, caput, do CDC, pois a oferta contratual constante dos termos de uso e da política de privacidade não dariam conta da dimensão exata do custo não precificado de uso do serviço pelo consumidor;

CONSIDERANDO que, sob a ótica da proteção e defesa do consumidor, a restrição de acesso às conversas e aos arquivos bem como a outras funcionalidades do aplicativo WhatsApp caso não haja adesão aos termos de uso limita desproporcional e indevidamente o direito do consumidor;

CONSIDERANDO que a ausência de um mecanismo de *opt out* para que o usuário possa ter o direito de não ter conversas iniciadas por contas comerciais pode violar a sua liberdade de não querer receber comunicações indesejadas, inclusive em sentido contrário das últimas políticas de "não perturbação" do consumidor constantes de acordos de cooperação celebrados pela Secretaria Nacional do Consumidor e em possível desatendimento da Lei 17.334/21 do Estado de São Paulo;

Assinado digitalmente em 07/05/2021 14:29. Para verificar a autenticidade acesse http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento. Chave CC4E9BCE.9045FD52.46B14E89.C388C05B

Anexo Recomendação Conjunta 5 CADE MPF ANPD (0093257) SEI 08012.000504/2021-04 / pg. 246

CONSIDERANDO a existência e o desenvolvimento de literatura antitruste internacional sobre dominância em mercados digitais, cujo abuso pode constituir infração à ordem econômica nos termos do artigo 36 da Lei nº 12.529/2011 e, por isso, deve ser objeto de análise, estudo, prevenção e repressão pelo CADE;

CONSIDERANDO a necessidade de uma atuação tempestiva e eficaz do CADE que vise evitar abusos de poder econômico resultante de posição dominante de agentes econômicos, especialmente em mercados disruptivos, de maneira a fomentar o saudável desenvolvimento da arquitetura estrutural destes mercados conjuntamente com o valor da livre concorrência e em prol de benefícios aos consumidores;

CONSIDERANDO a assimetria informacional que detém o CADE sobre resiliência estrutural dos mercados envolvidos, bem como dos potenciais efeitos sobre a concorrência referentes à política a ser implementada, especialmente considerando a ausência de um design regulatório prévio;

CONSIDERANDO a vantajosidade de uma sinalização do CADE integrada e coordenada com as demais autoridades responsáveis pela regulação ou fiscalização de mercado, de forma a promover maior previsibilidade e segurança jurídica às decisões privadas de seus agentes;

CONSIDERANDO que a comunicação da empresa WhatsApp da atualização de sua política de privacidade, informando que seus novos termos de serviço devem ser obrigatoriamente aceitos até 15/5/2021, pode configurar eventual abuso de posição dominante por impor o rompimento da continuidade de prestação de serviço essencial de comunicação aos seus usuários em razão de recusa em submeterem-se à condição imposta de compartilhamento obrigatório de dados com a empresa Facebook e seus parceiros (artigo 36, inciso IV c/c o § 3º, inciso XII, da Lei nº 12.529/2011), o que requer uma atuação tempestiva e eficaz das instituições signatárias da Recomendação;

Assinado digitalmente em 07/05/2021 14:29. Para verificar a autenticidade acesse http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento. Chave CC4E9BCE.9045FD52.46B14E89.C388C05B

Anexo Recomendação Conjunta 5 CADE MPF ANPD (0093257) SEI 08700.004034/2021-04 / pg. 247

CONSIDERANDO ser objeto de preocupação do MPF junto ao Cade que essa imposição retire por completo a liberdade de escolha do usuário dependente da plataforma – seja pessoa física ou jurídica – de autorizar ou não o compartilhamento de seus dados, e possa caracterizar o rompimento de relação comercial de prazo indeterminado com base em condição comercial injustificável e anticoncorrencial, nos termos do inciso XII do § 3º do artigo 36 da Lei 12.529/2011;

CONSIDERANDO o propósito do MPF junto ao Cade de fortalecer o serviço de proteção e de defesa da livre concorrência e a necessidade de uma abordagem cautelosa para avaliação de supostas condutas unilaterais envolvendo mercados digitais, uma vez que plataformas de múltiplos lados podem utilizar seus mecanismos de inovação tecnológica e políticas comerciais como ferramentas para eliminar a concorrência, não sendo claro se tais ferramentas são indispensáveis para que atinjam eficiência e benefício aos consumidores;

RESOLVEM, as citadas Instituições e Autoridades acima nominadas, a partir das preocupações e fundamentos expostos no âmbito de suas atribuições específicas, expedir a presente

RECOMENDAÇÃO CONJUNTA

Para proteção dos direitos e interesses dos consumidores brasileiros e dos princípios da ordem econômica prevista na Constituição Federal, com objetivo de que as empresas abaixo indicadas, sob pena de estarem violando a legislação brasileira e participando de prática que viola os direitos do consumidor brasileiro e o direito fundamental à proteção de dados, reconhecido pelo Supremo Tribunal Federal no julgamento das Ações Diretas de Inconstitucionalidade n° 6387, 6388, 6389, 6390 e 6393, adotem as obrigações adiante especificadas:

Assinado digitalmente em 07/05/2021 14:29. Para verificar a autenticidade acesse http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento. Chave CC4E9BCE.9045FD52.46B14E89.C388C05B

Anexo Recomendação Conjunta 5 CADE 1458 e ANPD 5 (0093257) SEI 08700.009034/2021-04 / pg. 248

(A) ao **WHATSAPP INC**:

(I) proceder ao adiamento da vigência de sua Política de Privacidade enquanto não adotadas as recomendações sugeridas após as análises dos órgãos reguladores;

(II) abster-se de restringir o acesso dos usuários às funcionalidades do aplicativo, caso estes não adiram à nova política de privacidade, assegurando-lhes a manutenção do atual modelo de uso e, em especial, a manutenção da conta e o vínculo com a plataforma, bem como o acesso aos conteúdos de mensagens e arquivos, pois configuraria conduta irreversível com potencial altamente danoso, inclusive aos direitos dos consumidores, antes da devida análise pelos órgãos reguladores competentes;

(III) adotar as providências orientadas às práticas de tratamento de dados pessoais e de transparência, nos termos da LGPD, conforme Relatório nº 9/2021/CGF/ANPD e Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD;

(B) Ao **FACEBOOK MIAMI INC.**, ao **FACEBOOK GLOBAL HOLDINGS III, LLC**, ao **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA**., sociedade empresária limitada que possui como únicas sócias as duas primeiras pessoas jurídicas citadas, e a quaisquer outras empresas do grupo FACEBOOK:

(I) abster-se de realizar qualquer tipo de tratamento ou compartilhar dados recebidos a partir do recolhimento realizado pelo WhatsApp Inc. com base nas alterações da Política de Privacidade do aplicativo previstas para entrar em vigor no dia 15 de maio de 2021, enquanto não houver o posicionamento dos órgãos reguladores.

Para cumprimento desta Recomendação, o Ministério Público Federal assinala o prazo até 10 de maio de 2021, na forma do art. 6°, inciso XX, e art. 8°, §3° da Lei Complementar n° 75/93, para a pessoa jurídica destinatária deste ato informar às

Assinado digitalmente em 07/05/2021 14:29. Para verificar a autenticidade acesse http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento. Chave CC4E9BCE.9045FD52.46B14E89.C388C05B

Anexo Recomendação Conjunta CADE MPF ANPD 5 (0009825772034) SEI 0649791 / 0011857-02.2021.6.01.0000 v. 2021-04 / pg. 249

instituições signatárias a aquiescência aos termos da presente recomendação, com a adoção das obrigações recomendadas.

Ressalta-se que, na hipótese de ausência de providências ou de resposta à presente Recomendação, dentro do prazo conferido, o MPF poderá ajuizar ação civil pública, com o fito de promover judicialmente as providências acima descritas, sem prejuízo de outras medidas que poderão ser adotadas pela SENACON, pelo CADE e pela ANPD.

Assinam esta recomendação as autoridades no âmbito de suas competências.

Brasília, 7 de maio de 2021.

LUIZ AUGUSTO SANTOS LIMA
Subprocurador Geral da República
Coordenador da 3ª Câmara de Coordenação e Revisão do MPF

WALDIR ALVES
Procurador Regional da República
Representante do MPF junto ao CADE

MARIANE GUIMARÃES DE MELLO OLIVEIRA
Procuradora da República
Coordenadora do GT Consumidor

MARCOS ANTÔNIO DA SILVA COSTA
Procurador Regional da República
Coordenador do GT Tecnologias da Informação e Comunicação

Assinado digitalmente em 07/05/2021 14:29. Para verificar a autenticidade acesse http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento. Chave CC4E9BCE.9045FD52.46B14E89.C388C05B

Anexo Recomendação Conjunta 5 CADE MPF ANPD (0093257) SEI 08700.001185/2021-04 / pg. 250

CARLOS BRUNO FERREIRA DA SILVA
Procurador da República
Coordenador Substituto do GT Tecnologias da Informação e Comunicação

JULIANA OLIVEIRA DOMINGUES
Secretária Nacional do Consumidor

ALEXANDRE BARRETO DE SOUZA
Presidente do CADE

ALEXANDRE CORDEIRO MACEDO
Superintendente-Geral do CADE

WALDEMAR GONÇALVES ORTUNHO JÚNIOR
Diretor-Presidente da ANPD

Assinado digitalmente em 07/05/2021 14:29. Para verificar a autenticidade acesse http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento. Chave CC4E9BCE.9045FD52.46B14E89.C388C05B

Anexo Recomendação Conjunta 5 CADE MPF ANPD (0093257) SEI 08012.000163/2021-04 / pg. 251

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Assinatura/Certificação do documento **PGR-00158819/2021 RECOMENDAÇÃO nº 3-2021**

Signatário(a): **MARCOS ANTONIO DA SILVA COSTA**
Data e Hora: **07/05/2021 14:32:51**
Assinado com login e senha

Signatário(a): **ALEXANDRE BARRETO DE SOUZA**
Data e Hora: **07/05/2021 12:47:52**
Assinado com login e senha

Signatário(a): **JULIANA OLIVEIRA DOMINGUES**
Data e Hora: **07/05/2021 14:18:54**
Assinado com login e senha

Signatário(a): **WALDEMAR GONÇALVES ORTUNHO JUNIOR**
Data e Hora: **07/05/2021 14:24:55**
Assinado com login e senha

Signatário(a): **CARLOS BRUNO FERREIRA DA SILVA**
Data e Hora: **07/05/2021 14:29:42**
Assinado com certificado digital

Signatário(a): **LUIZ AUGUSTO SANTOS LIMA**
Data e Hora: **07/05/2021 14:33:44**
Assinado com login e senha

Signatário(a): **ALEXANDRE CORDEIRO MACEDO**
Data e Hora: **07/05/2021 12:48:23**
Assinado com login e senha

Signatário(a): **WALDIR ALVES**
Data e Hora: **07/05/2021 14:29:17**
Assinado com login e senha

Signatário(a): **MARIANE GUIMARAES DE MELLO OLIVEIRA**
Data e Hora: **07/05/2021 14:30:33**
Assinado com certificado digital

Acesse http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento. Chave cc4e9bce.9045fd52.46b14e89.c388c05b

Anexo Recomendação Conjunta 5 CAD 1 MPF 1 MPT 5 (0003257-2034) SEI 0001181-65.2021.6.13.0000 pg. 252 2021-04 / pg. 252

Carta Coex nº 80/2021

São Paulo, 31 de março de 2021.

Ao Sr. Waldemar Gonçalves Ortunho Júnior, Diretor-Presidente da ANPD
anpd@anpd.gov.br / presidencia@anpd.gov.br

À Sra. Juliana Oliveira Domingues, Secretária Nacional do Consumidor
gab.senacon@mj.gov.br / dpdc@mj.gov.br

Ao Sr. Waldir Alves, Procurador-Titular do Ministério Público Federal junto ao Conselho Administrativo de Defesa Econômica (MPF-CADE)
pgr-mpfcade@mpf.mp.br

Assunto: Questionamentos acerca da alteração dos termos de uso e política de privacidade do WhatsApp

Prezadas senhoras e senhores,

O Idec - **Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor** - é uma associação de consumidores sem fins lucrativos, criada em julho de 1987 e mantida por seus associados, cuja missão é a defesa dos consumidores, na sua concepção mais ampla, representando-os nas relações jurídicas de qualquer espécie, promovendo a educação, a conscientização, a defesa dos direitos do consumidor e a ética nas relações de consumo, com total independência política e econômica.

Ao longo de suas três décadas de existência, este Instituto consolidou forte atuação nas esferas judicial e extrajudicial para a proteção dos direitos dos consumidores, inclusive no âmbito da proteção de dados pessoais. Entre as muitas áreas de atuação do Idec na defesa dos direitos dos consumidores está a garantia dos chamados "direitos digitais", em especial a proteção de dados pessoais como direito fundamental dos cidadãos. Trata-se de tema cada vez mais relevante na agenda de proteção ao consumidor, tendo em vista a centralidade atual dos dados pessoais, com repercussão direta em várias esferas de sua vida, inclusive de segurança, de acesso aos serviços essenciais e de acesso ao crédito.

Nesse sentido, foi com preocupação que recebemos a notícia de que a empresa WhatsApp LLC ("WhatsApp") alterou novamente seus termos de uso e de privacidade. Em janeiro de 2021, a empresa passou a anunciar alteração nos termos de uso da plataforma, causando grande indignação de usuários[1] e de autoridades internacionais[2] em virtude da tomada de conhecimento das práticas de compartilhamento de dados dentro do grupo

[1] **O Globo.** WhatsApp: o que muda com as novas regras de privacidade. Ihttps://oglobo.globo.com/economia/whatsapp-que-muda-com-as-novas-regras-de-privacidade-24837270.

[2] **Autorità Garante.** WhatsApp: Garante privacy, informativa agli utenti poco chiara L'Autorità intenzionata ad intervenire anche in via d'urgenza. Disponível em: https://www.garanteprivacy.it/home/docweb/-/docweb-display/docweb/9519943.
Euronews. Turkey investigates WhatsApp and Facebook over data privacy update. https://www.euronews.com/2021/01/11/turkey-investigates-whatsapp-and-facebook-over-data-privacy-update. **Politico.eu.** WhatsApp facing up to €50M privacy fine

Parecer PDE 5 - Anexo 6 - Documento 0026468 (0265928) SEI 0261.0001/22/2021-04 pg 2 de 3
Anexo 6 - Documento 0026468 (0265928) SEI 0261.0001/22/2021-04 pg 2 de 3

Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. ("Facebook"). A comoção revela, em parte, aumento da conscientização dos consumidores brasileiros em relação à proteção de dados e evidencia grave falha da *Big Tech* em prestar suas obrigações de informação perante o consumidor. Naquele momento, o Idec elaborou uma publicação para esclarecer ao consumidor o que está em jogo com a mudança na Política de Privacidade do WhatsApp, apontando riscos e ilegalidades[3].

Tendo em vista enorme repercussão negativa, a empresa adiou o prazo para aceitação dos novos termos para 15 de maio. No entanto, permanecem problemas nos termos de uso de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e à legislação consumerista que precisam ser enfrentados, bem como diversas dúvidas a respeito da governança de dados da empresa. Razão pela qual este Instituto vem contribuir com as autoridades competentes para a resolução do caso, em respeito ao direito fundamental de proteção dos dados pessoais dos consumidores, conforme demonstrado nos tópicos a seguir expostos.

1. Alterações na política de privacidade, consentimento forçado e utilização dos dados dos consumidores

As alterações nos termos da empresa se referem, principalmente, a maiores explicações sobre os tratamentos de dados já realizados pela empresa, informação sobre coleta e compartilhamento de dados provenientes de serviços anteriormente não existentes - *status* e *Facebook Pay*[4] - e, mais importante, informa sobre o oferecimento de um novo serviço pelo Facebook Inc. A empresa passará a oferecer serviço de hospedagem e gerenciamento das comunicações realizadas entre empresas e usuários no *WhatsApp Business*. Dessa forma, o Facebook, quando estiver oferecendo este serviço, terá acesso a novos dados, incluindo o conteúdo das conversas, para intermediar a relação entre empresa e usuário.

Desde uma alteração nos termos de uso de 2016, o *WhatsApp* compartilha dados de seus usuários com as empresas do grupo *Facebook*, a despeito dos compromissos assumidos publicamente na aquisição do aplicativo de mensageria em 2014[5]. Naquele ano de 2016, foi apresentado ao consumidor uma suposta opção de *opt-out* restrita ao compartilhamento dos dados da agenda telefônica. Essa opção somente pôde ser exercida pelo prazo de 30 dias.

No momento em que houve essa drástica mudança da política de privacidade do *WhatsApp*, para permitir o compartilhamento de dados do usuário, em setembro de 2016, o Idec publicou o relatório "Consentimento Forçado?"[6] que examina, em profundidade, os problemas sociais e jurídicos dessa mudança.

The draft penalty would be one of the largest under the European Union's data protection rules. https://www.politico.eu/article/whatsapp-privacy-fine-data-protection-europe-50-million/

[3] **Idec.** Compartilhamento de dados no WhatsApp: saiba como se proteger. Disponível em https://idec.org.br/dicas-e-direitos/mudanca-na-privacidade-do-whatsapp-e-agora

[4] Recém aprovado pelo Banco Central. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/en/pressdetail/2386/nota

[5] A Comissão Europeia aprovou a operação, em 3 de outubro de 2014, cf. European Commission. Mergers: Commission approves acquisition of WhatsApp by Facebook. Disponível em: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_14_1088

[6] **Idec.** Consentimento forçado? Disponível em: https://www.idec.org.br/pdf/relatorio-whatsapp-termos-de-uso.pdf

Anexo de Parecer de Conciliação (0026594830) SEI 0026601.000622/2021-04 / pg 2454

Além disso, à época o Instituto notificou a Senacon e o DPDC[7], denunciando: **(i)** violação do direito à informação (CDC, art. 6º, III) e de transparência no processamento de dados pessoais (MCI, art. 7º, VIII) por não explicar adequadamente quais dados são coletados e compartilhados; **(ii)** ausência de consentimento livre para compartilhamento de dados pessoais para terceiros, sem proporcionar a livre escolha (opt-in/opt-out), em violação ao artigo 7º, VII do MCI. O Instituto solicitou: **(i)** a instauração de procedimento administrativo para averiguar violação de direitos; **(ii)** a suspensão do compartilhamento de dados cautelarmente; e **(iii)** a cooperação entre órgãos para realizar a averiguação. O pedido foi feito em setembro de 2016, reiterado em novembro daquele ano[8] e **até o momento não tivemos notícia da apuração sobre essa denúncia**. É importante frisar que qualquer violação ao direito constitucional à proteção dos dados dos consumidores deve ter uma resposta justa, adequada e tempestiva das autoridades, sob pena de serem perpetuadas práticas abusivas que prejudicam sobremaneira o consumidor.

Agora, com as alterações de 2021, tivemos notícia de que a Senacon[9] e o Procon-SP[10] encaminharam ofícios à empresa solicitando maiores informações sobre o ocorrido. Verifica-se que o problema de consentimento forçado e de falta de base legal para o compartilhamento de dados persiste até hoje mesmo face à entrada em vigor da LGPD.

Fato é que há fortes indícios de que a empresa desrespeita o CDC e o Marco Civil da Internet e não se adequou corretamente à nova legislação de proteção de dados. Isso porque, reforça-se, não há consentimento livre, conforme exigido pelo MCI (art. 7º, inc. VII e IX) e pela LGPD (art. 5º, inc. XII, art. 7º, inc. I c/c §5º), - ou direito de escolha (CDC, art. 6º, inc. II) - se não há a possibilidade de uso do aplicativo sem o compartilhamento de dados, que se torna compulsório especialmente frente ao enorme poder de mercado que a empresa possui no país.

Tampouco pode-se admitir que existe legítimo interesse para o compartilhamento de dados com as empresas do grupo Facebook, pois, neste caso, deveria haver: (i) identificação específica do interesse legítimo considerado a partir de uma situação concreta, (ii) demonstração que o compartilhamento é estritamente necessário para atingir a finalidade legítima e (iii) balanceá-lo com os interesses, direitos e liberdades do titular. É nítido que isso não ocorre, primeiro porque as finalidades apontadas para o compartilhamento são extremamente genéricas, o que dificulta a correta realização do teste de necessidade. Em segundo lugar, o apontamento de quais dados são compartilhados também é extremamente amplo, indicando falha no teste da necessidade do legítimo interesse, bem como violando o princípio da necessidade da LGPD (art. 6º, III). Por fim, o *WhatsApp* não adota as medidas extras de transparência exigidas pelo legítimo interesse (art. 10, §2º).

---

[7] **Idec**. Carta Idec 210/2016. Disponível em: https://idec.org.br/ckfinder/userfiles/files/Carta%20Senacon_WhatsApp_28092016.pdf

[8] **Idec**. Idec reitera pedido de suspensão da troca de dados entre WhatsApp e Facebook. Disponível em: https://idec.org.br/em-acao/em-foco/idec-reitera-pedido-de-suspenso-da-troca-de-dados-entre-whatsapp-e-facebook. **Idec.** Carta Idec 255/2016. Disponível em: https://idec.org.br/ckfinder/userfiles/files/Carta%20Idec%20255%202016%20Coex.pdf

[9] **Senacon.** Ministério da Justiça. Senacon notifica Facebook sobre compartilhamento de dados dos usuários. Disponível em: https://www.defesadoconsumidor.gov.br/portal/ultimas-noticias/1229-senacon-notifica-facebook-sobre-compartilhamento-de-dados-dos-usuarios

[10] **PROCON/SP.** Procon-SP notifica WhatsApp. Disponível em: https://www.procon.sp.gov.br/procon-sp-notifica-whatsapp/.

Parecer de PIDEC - Anexo 5 - Declaração (0026592830) SEI 0261.0006/2021-04 / pg 25

2. Atuação de outras autoridades e discriminação do cidadão brasileiro em face de tratamento privilegiado ao cidadão europeu

Como a mudança da política de privacidade em 2016 foi global, autoridades de outras jurisdições analisaram a ausência de base legal nos termos de uso.

Por exemplo, na **Itália**, a empresa foi condenada em milhões de Euros, por induzir os usuários do *WhatsApp* a aceitar integralmente os novos termos de uso, em particular o compartilhamento de dados com o Facebook[11]. Já na **Espanha**, as empresas foram multadas em 600 mil Euros[12] pelo compartilhamento de dados sem o consentimento do usuário e pelo tratamento de dados pelo *Facebook* para seus próprios fins e também sem consentimento do consumidor.

A autoridade do Reino Unido (**Information Commissioner's Office**)[13] também se debruçou sobre o caso. Segundo a autoridade britânica, o compartilhamento em benefício dos negócios do Facebook, numa base controlador-controlador viola princípios da proteção de dados e implicaria desvio de finalidade original, visto que não há base legal para o compartilhamento de dados com terceiros, pois não há consentimento livre e informado, tampouco legítimo interesse - podendo ser demonstrado, contudo, no caso de compartilhamento com finalidade de segurança, aplicadas técnicas para proteção do titular, como anonimização e produção de relatório de impacto.

Da mesma forma, o **Grupo de Trabalho do Artigo 29** (*Article 29 Working Party*)[14] aponta para a inadequação dos termos de uso do *WhatsApp*, considerando que não há consentimento informado, livre, específico e expresso, e indica que tampouco há condições suficientes para a hipótese do legítimo interesse.

A pressão resultou na assinatura de um compromisso público perante a ICO[15], em que o WhatsApp Inc. se comprometeu que, no que concerne compartilhamento de dados de cidadãos da União Europeia e do Reino Unido com empresas do grupo Facebook Inc. na base controlador para controlador: (i) não compartilharia qualquer dados destes usuários até a vigência do GDPR; (ii) só começaria a compartilhar dados na base controlador-controlador com finalidade de segurança, ou qualquer outra, com o GDPR em vigor, em completa adequação, incluindo respeito às bases legais e informações aos usuários; e (iii) na eventualidade de começar a planejar, após vigência do GDPR, compartilhamento de dados, controlador para controlador, com a finalidade de melhoramento dos serviços ou publicidade, só o fará em acordo com os requerimentos da GDPR e trabalhando com o *Lead Supervisory Authority* (a autoridade irlandesa, no caso), sob o artigo 56 da GDPR.

---

[11] **Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.** Sanzione da 3 milioni di euro per WhatsApp, ha indotto gli utenti a condividere i loro dati con Facebook. Disponível em: https://www.agcm.it/media/comunicati-stampa/2017/5/alias-8754

[12] **Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).** La AEPD sanciona a WhatsApp y Facebook por ceder y tratar, respectivamente, datos personales sin consentimiento. Disponível em: https://www.aepd.es/es/prensa-y-comunicacion/notas-de-prensa/la-aepd-sanciona-whatsapp-y-facebook-por-ceder-y-tratar

[13] **The Guardian**. WhatsApp sharing user data with Facebook would be illegal, rules ICO https://www.theguardian.com/technology/2018/mar/14/whatsapp-sharing-user-data-facebook-illegal-ico-gdpr

[14] **Article 29 Working Party.** Letter to whatsapp on the updated terms of service and privacy policy. Disponível em: https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/20161027_letter_of_the_chair_of_the_art_29_wp_whatsapp.pdf

[15] Disponível em: https://ico.org.uk/about-the-ico/news-and-events/news-and-blogs/2018/03/blog-a-win-for-the-data-protection-of-uk-consumers/

Parecer PJDEC - Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2 de 24/08/2001, que institui a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.
Anexo I Parte 5 - Id 0036468 a 0036643 (0267928) SEI 0261.0001006/2024-04 pg 62256

Mais do que o compromisso, a investigação do ICO descobriu que: (i) o WhatsApp não identificou uma base legal de tratamento para qualquer compartilhamento de dados pessoais; (ii) o WhatsApp falhou em fornecer informações de processamento justo adequado aos usuários em relação a qualquer compartilhamento de dados pessoais; (iii) em relação aos usuários existentes, tal compartilhamento envolveria o processamento de dados pessoais para uma finalidade incompatível com a finalidade para a qual tais dados foram obtidos; e (iv) que, se caso tivessem compartilhado os dados, eles teriam violado o primeiro e o segundo princípios de proteção de dados da Lei de Proteção de Dados[16].

Este compromisso perante autoridades europeias garantiu que os cidadãos europeus tivessem maior grau de proteção ao direito fundamental de proteção de dados pessoais que cidadãos das demais nacionalidades. Assim, os termos de uso e de privacidade atualizados em 2021 são distintos para cidadãos brasileiros e cidadãos europeus, conforme descreve a primeira frase dos documentos[17].

Não é razoável que países com legislações similares no tema recebam tratamento tão discrepante, principalmente quando se trata da violação de direitos fundamentais, como é o caso do direito fundamental à proteção de dados pessoais, conforme reconhecido pelo Supremo Tribunal Federal, na ADI nº 6387, Relatora Ministra Rosa Weber - caso em que se discutia a constitucionalidade de uma medida provisória que determinava o compartilhamento de dados de consumidores por parte das empresas de telefonia para o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), o que demonstra a urgência da proteção dos dados pessoais dos brasileiros. Para além do reconhecimento da sua constitucionalidade, a proteção de dados guarda relação forte e crescente com os direitos humanos. Nesse sentido, em respeito ao caráter universal dos direitos humanos, deveria-se esperar tratamento igualitário entre as nações, ao contrário de tratamento mais protetivo somente a uma região do globo[18].

Por essas razões é essencial que as autoridades competentes atuem para garantir o mesmo nível de direitos para os consumidores brasileiros. Lembrando que a lei brasileira exige que a disciplina de proteção de dados pessoais tem como fundamentos os direitos humanos e a autodeterminação informativa (art. 3º), devendo o tratamento de dados obedecer a boa-fé, com finalidade legítima e específica, com o mínimo dos dados necessários.

3. Termos de uso violam direito à informação do consumidor e princípio da transparência da LGPD

Ainda, especificamente em relação ao novo termo de uso, permanecem também problemas graves de informação. Como já mencionado anteriormente, os termos são excessivamente amplos acerca de quais dados são compartilhados, como na política de privacidade:

---

[16] Tradução nossa. O original está em: ICO. Blog: A win for the data protection of UK consumers. Disponível em: https://ico.org.uk/about-the-ico/news-and-events/news-and-blogs/2018/03/blog-a-win-for-the-data-protection-of-uk-consumers/

[17] "*Se reside na Região Europeia, a WhatsApp Ireland Limited disponibiliza-lhe Serviços de acordo com os presentes Termos de Serviço e Política de Privacidade*" https://www.whatsapp.com/legal/updates/terms-of-service/?lang=pt_pt

[18] Conectas. Empresas e Direitos Humanos: Parâmetros para Proteger, Respeitar e Reparar. Disponível em: https://www.conectas.org/publicacoes/download/empresas-e-direitos-humanos-parametros-da-onu

Parecer PDE 5 - Notificação 0026468-30.2021.8.26.0100 (9366480) SEI 0026100.000022/2021-04 pg. 62
Anexo de Parecer nº 00264683020218260100v9366480 SEI 0026100.000022/2021-04 pg. 62

> Como parte das Empresas do Facebook, o WhatsApp recebe e compartilha dados (acesse este artigo) com as demais Empresas do Facebook. Podemos usar os dados fornecidos por essas empresas, e essas empresas podem usar os dados compartilhados por nós para nos ajudar a operar, executar, aprimorar, entender, personalizar, dar suporte e anunciar nossos Serviços e as ofertas das Empresas do Facebook[19].

Além de não definir especificamente quais dados são compartilhados nos documentos contratuais, remete a um artigo que supostamente detalha os dados, mas que permite o compartilhamento de todos os dados coletados pelo WhatsApp[20], em nítida violação ao princípio da transparência e da necessidade.

A falta de informações claras, transparentes e que remetem a falta de um consentimento prévio por parte do consumidor brasileiro, acabam por dificultar a sua compreensão sobre o sentido e alcance dos termos contratuais para utilização do aplicativo. isso encontra óbice claro e específico no art. 46 do CDC, que dispõe claramente que *"Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.*".

Corroboram com essa violação, a falta de informações nos termos sobre a situação de quem optou pelo *opt-out* em 2016, quais as bases legais utilizadas para cada tratamento de dados, como será o tratamento de dados no *Facebook Pay* e como se dará o tratamento de dados quando o Facebook estiver oferecendo serviço de gerenciamento de comunicações entre empresa e consumidor.

Essas incompletudes, além de implicarem violação do direito básico do consumidor à informação clara e adequada (art. 6º, inc. III, CDC), no campo contratual, também podem ser entendidas como cláusulas abusivas, já que podem implicar a renúncia ou disposição de direitos (art. 51, inciso I, CDC), assim como tem o condão de colocar o consumidor em desvantagem exagerada (art. 51, inciso III, CDC) e de alterar unilateralmente o conteúdo e a qualidade do contrato (art. 51, inciso XII, CDC).

Nesse sentido, a falta de informação sobre a base legal, por exemplo, tende a dificultar o exercício de direitos, como o de oposição ao tratamento de dados feito com base em legítimo interesse, ou a exigência pela autoridade de relatório de impacto à proteção de dados pessoais.

Toda essa violação dos direitos de informação deve ter por base o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, inciso I, CDC). Para a compreensão verdadeira acerca de como seus dados são tratados, seria necessário mais informações sobre, por exemplo, quais inferências são feitas com base nos dados compartilhados. Assim, pode ser considerada no mínimo enganosa a informação veiculada pelo WhatsApp de que a empresa e o Facebook não podem ver sua localização[21], tendo em vista que o registro de IP é compartilhado e

---

[19] Política de privacidade do Whatsapp. Atualizada em 04 de janeiro de 2021. Disponível em: https://www.whatsapp.com/legal/updates/privacy-policy

[20] "Também podemos compartilhar outras informações identificadas na seção "Informações que coletamos" da nossa Política de Privacidade ou que foram obtidas por notificações que enviamos a você, ou com base no seu consentimento". Disponível em: https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/what-information-does-whatsapp-share-with-the-facebook-companies

[21] https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/answering-your-questions-about-whatsapps-privacy-policy/?lang=pt_br

Parecer PJDC 5 - Anexo I - Nº 0036468-30.2021.8.19.0001 (Evento 3) SEI 0126010 0006722 04 pg 62258

revela localização aproximada. Da mesma forma, o aviso de compartilhamento de "dados do aparelho" não é suficiente para o consumidor compreender, por exemplo, se o Facebook infere a classe social através do modelo do aparelho e tipo de conexão.

A falta de informações claras e adequadas impedem a compreensão das práticas da empresa e consequentemente, uma verdadeira avaliação dos riscos envolvidos, bem como a preservação do direito de escolha do consumidor em continuar ou não com os serviços.

4. Ausência de tratamento especial à criança e adolescente

Outro grande problema dos termos de uso e política de privacidade da empresa se refere ao tratamento de crianças e adolescentes[22]. A única menção sobre o tratamento dado a este grupo é extremamente genérica e sucinta, somente estabelecendo a idade mínima de treze (13) anos e indicando a leitura conjunta dos pais[23]. Contudo, a proteção à criança e adolescente merece tratamento especial tendo em vista a necessidade de preservação do interesse maior da criança com **absoluta prioridade**, nos termos do art. 227, da Constituição Federal. Nesse sentido, a coleta e o compartilhamento de dados de crianças e adolescentes deveriam ser especialmente restritos àqueles estritamente necessários para sua segurança, não devendo ocorrer para a finalidade de melhoria do serviço e publicidade, tendo em vista, inclusive, a impossibilidade de realizar publicidade direcionada a este grupo em virtude da sua hipervulnerabilidade, conforme ditado pelo art. 14, LGPD e sem prejuízo da prática ser considerada abusiva pelo Código de Defesa do Consumidor, conforme expressa previsão do art. 39, IV, CDC.

5. Abuso de poder dominante e aspectos concorrenciais

Em suas comunicações, o WhatsApp reforça que as atualizações incluem alterações relacionadas com a troca de mensagens empresariais no WhatsApp, que seria opcional, podendo o usuário optar por não se relacionar com a empresa pelo aplicativo. No entanto, deve-se considerar a vulnerabilidade do consumidor, que tem dificuldade em compreender o tratamento de dados e avaliar os riscos envolvidos, bem como o enormíssimo poder de mercado do Facebook que impõe a tendência de que os esforços de comunicação das empresas seja focado no WhatsApp em detrimento de outros meios de comunicação, como e-mail ou telefone, resultando na deterioração no poder de escolha do consumidor.

O imenso poder de mercado que o Facebook goza resultou no envolvimento de diversas autoridades concorrenciais na análise dos termos de uso da empresa e sua política de integração de dados. Em 2019, a autoridade concorrencial alemã decidiu que o Facebook não pode integrar, sem o consentimento voluntário do

[22] Embora os termos de uso só permitam o uso do aplicativo a partir de 13 anos, sua utilização por crianças é uma realidade para a qual a empresa deve se atentar.
[23] Termos de uso: "Idade. É necessário ter pelo menos 13 (treze) anos para se registrar e usar os nossos Serviços (ou mais, se for exigido pela legislação do seu país ou território que regula o uso dos nossos Serviços para você estar autorizado a se registrar e usar os nossos Serviços sem a necessidade de autorização dos seus pais). Além da necessidade de ter a idade mínima exigida para usar nossos Serviços de acordo com a legislação aplicável, se a sua idade for considerada insuficiente para validar a aceitação dos nossos Termos em seu país ou território, seus pais ou responsáveis legais deverão aceitar nossos Termos em seu nome. Peça para seus pais ou responsáveis legais lerem estes Termos com você"

Parecer PJDC 5 - Anexo I - Notificação 0026468-30.2021.8.19.0001 (6526283) SEI 0126601.000522/2021-04 / pg 22
Anexo I PJDC 5 - Notificação 0026468-30.2021.8.19.0001 (6526283) SEI 0126601.000522/2021-04 / pg 22

titular, os dados dos serviços do seu grupo empresarial ou coletados de *websites* de terceiro. Considerou-se que a extensão com que a empresa coleta, integra e usa os dados de seus usuários constitui um abuso de poder dominante[24].

Com o anúncio, neste ano, da alteração das políticas da empresa, outras autoridades concorrenciais se manifestaram. A autoridade indiana solicitou uma investigação às mudanças na política de privacidade e termos de uso do WhatsApp, considerando que sua natureza "*take-it-or-leave-it*" merece uma investigação detalhada[25], tendo em vista o poder de mercado da empresa que possui 450 milhões de usuários ativos no país. O governo indiano também se manifestou solicitando à Corte Superior de Delhi que impeça a implementação das alterações[26]. Em janeiro, a autoridade concorrencial da Turquia iniciou uma investigação contra o WhatsApp e Facebook[27] para averiguar abuso de poder dominante e suspendeu sua política de compartilhamento de dados, mesmo para aqueles que já haviam aceitado os termos, até a conclusão das investigações.

O poder de mercado da empresa no Brasil também exige atenção da autoridade concorrencial para qualquer mudança. Os números divulgados pela imprensa são impressionantes: **99% dos celulares tem o aplicativo WhatsApp, enquanto que 93% utiliza diariamente o aplicativo**[28]. É difícil afirmar que este enorme poder de mercado é resultado apenas da livre escolha do consumidor, quando a quase totalidade de planos de telefonia móvel oferecidos tem o WhatsApp inserido no *zero rating*[29]. Em um contexto em que a maioria da população acessa à internet pelo celular[30] e através de planos pré-pagos[31], questiona-se se há escolha livre para qual aplicativo se utilizará para comunicação, especialmente considerando o bloqueio da internet após o fim da franquia de dados (em que só se tem acesso aos aplicativos do *zero rating)* e o valor do *gigabyte* no Brasil[32].

Nesse sentido, acordos comerciais entre a *Big Tech* e operadoras de telecomunicações direcionam o consumidor para um serviço em que seus dados serão monetizados e integrados a outras empresas sem sua escolha. Não há escolha do consumidor sobre controle de seus dados quando é forçado a assinar termos de uso e tampouco há escolha livre no momento anterior de escolha do aplicativo para troca de mensagens. Essa situação pode ser considerada abuso de poder dominante e merece atenção da autoridade concorrencial.

---

[24] Disponível em: https://www.bundeskartellamt.de/SharedDocs/Meldung/EN/Pressemitteilungen/2019/07_02_2019_Facebook.html. O tribunal federal reafirmou a decisão da autoridade concorrencial, no entanto, este mês, remeteu o caso ao Tribunal Europeu de Justiça (Cf.) https://www.euractiv.com/section/data-protection/news/german-legal-dispute-over-facebook-data-use-sent-to-european-court-of-justice/) .

[25] Manifestação disponível em: https://www.cci.gov.in/sites/default/files/SM01of2021_0.pdf

[26] Ver https://techcrunch.com/2021/03/24/india-antitrust-body-orders-investigation-into-whatsapp-privacy-policy-changes/

[27] Disponível em: https://www.gentemizerozer.com/insights/detail/52/the-whatsappocalypse-turkish-competition-board-launches-in-depth-investigation-against-facebook-and-whatsapp

[28] **Tecnoblog.** WhatsApp chega a 99% dos celulares no Brasil; Telegram cresce. Disponível em: https://tecnoblog.net/326932/whatsapp-chega-a-99-por-cento-celulares-brasil-telegram-cresce/

[29] Prática em que em que as prestadoras de serviços de telecomunicações aplicam um preço zero para o tráfego de dados móveis de determinadas aplicações, resultando na não contabilização desse tráfego na franquia de dados contratada para acesso à internet,

[30] 99% da população acessa à internet pelo celular, sendo que 85% da classe DE acessa exclusivamente pelo celular https://cetic.br/pt/tics/domicilios/2019/individuos/C16/

[31] E, destes, 62% dos cidadãos possuem plano pré-pago https://cetic.br/pt/tics/domicilios/2019/individuos/J3/

[32] Ver pesquisa Acesso Móvel à Internet: franquia de dados e bloqueio do acesso dos consumidores. Disponível em: https://idec.org.br/file/33492/download?token=wlrsidIe

Parecer de PDE 5 - de 0036468-30.2021.8.26.0000 (9366480) SEI 0026101-06.2022.4.02.5101 / 9366480 v4 pg 63260

Desta maneira, o Idec entende que possa estar caracterizada conduta anticompetitiva praticada pelo Facebook e pelo WhatsApp, tipificada no art. 36, incisos I, II e IV, e seu §3º, incisos III e IV, todos da Lei 12.529/2011[33].

Ademais, considerando o enorme poder de mercado do Facebook e as restrições de escolha expostas aqui, deve-se avaliar as alterações na política da empresa sob a perspectiva das melhores práticas de proteção de dados pessoais e de privacidade, não se restringindo a condições de escolha fictícias.

6. Conclusões e questionamentos

Considerando que a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) (art. 55-J, LGPD) é o órgão competente para zelar pela proteção de dados pessoais no país (inc. I), que deve promover e elaborar estudos sobre as práticas nacionais e internacionais de proteção de dados pessoais e privacidade (inc. VII), que deve estimular a adoção de padrões para serviços e produtos que facilitem o exercício de controle dos titulares sobre seus dados pessoais, os quais deverão levar em consideração as especificidades das atividades e o porte dos responsáveis (inc. VIII), que deve promover ações de cooperação com autoridades de proteção de dados pessoais de outros países, de natureza internacional ou transnacional (inc. IX); dispor sobre as formas de publicidade das operações de tratamento de dados pessoais, respeitados os segredos comercial e industrial (inc. X);

Considerando, ainda, que se trata de relação de consumo, tendo a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) (art. 106, CDC e art. 17, Decreto n. 9.662/2019) competência para "promover a política nacional de defesa do consumidor", "coordenar ações para proteção e defesa do consumidor" e "prevenir, apurar e reprimir infrações às normas de defesa do consumidor;

Considerando, também, que a LGPD estabelece dever de coordenação da ANPD com outros órgãos regulatórios (art. 55-J, §3º e §4º);

Considerando, ainda, a atuação do Ministério Público Federal junto ao Cade (Art. 20 da Lei 12.529/2011), sua competência para atuar no controle de condutas anticoncorrenciais e na prevenção da concentração de mercado, sempre na defesa dos interesses difusos (Constituição Federal, Art. 129, III c/c Lei Complementar nº 75/1993, Arts. 5º, II, "c", e 6º, III, "c"), bem como sua competência para instaurar inquérito e processo

[33] Lei 12.529/2011, Art. 36. Constituem infração da ordem econômica, independentemente de culpa, os atos sob qualquer forma manifestados, que tenham por objeto ou possam produzir os seguintes efeitos, ainda que não sejam alcançados:
I - limitar, falsear ou de qualquer forma prejudicar a livre concorrência ou a livre iniciativa;
II - dominar mercado relevante de bens ou serviços;
IV - exercer de forma abusiva posição dominante.
§ 3º As seguintes condutas, além de outras, na medida em que configurem hipótese prevista no caput deste artigo e seus incisos, caracterizam infração da ordem econômica:
III - limitar ou impedir o acesso de novas empresas ao mercado;
IV - criar dificuldades à constituição, ao funcionamento ou ao desenvolvimento de empresa concorrente ou de fornecedor, adquirente ou financiador de bens ou serviços;

Anexo de Parecer de Conciliação (2675928) SEI 0261001006/2021-04 / pg 31

administrativo para apuração de infrações à ordem econômica, dispensando procedimento preparatório conforme art. 136 do Regimento Interno do Cade[34]; e

Considerando, por fim, as diversas violações aqui demonstradas, especificamente sobre: a falta de reconhecimento da vulnerabilidade e hipossuficiência do consumidor (art. 4º, inciso I, CDC), o seu direito básico à informação (art. 6º, III do CDC), o amplo direito de escolha do consumidor (CDC, art. 6º, inc. II), a vedação a práticas e cláusulas abusivas (CDC, art. 39, inc, IV e V c/c Art. 51, inc. I, III e XII), a não obrigação do consumidor brasileiro sobre contratos de consumo que não lhe dêem conhecimento prévio, adequado e que lhes dificulte a compreensão e o sentido de alcance das disposições contratuais; o dever de base legal (art. 7º, LGPD), princípio da necessidade e finalidade, boa fé, princípios e direitos da disciplina da proteção de dados (art. 6º e 18, LGPD), o direito ao consentimento livre, conforme exigido pelo MCI (art. 7º, inc. VII e IX) e pela LGPD (art. 5º, inc. XII, art. 7º, inc. I c/c §5º), o Instituto Brasileiro de Defesa de Consumidor, vem **requerer que a ANPD e a Senacon atuem em cooperação**, nos termos do Acordo de Cooperação Técnica firmado[35], **para solicitar esclarecimentos ao WhatsApp e Facebook, dando, assim, início a uma investigação conjunta acerca da adequação dos termos de uso e política de privacidade da empresa**.

De modo a contribuir com as autoridades no sentido de apresentar questões que devem ser respondidas pela Empresa e levadas em conta nos processos administrativos abertos, faz-se os seguintes questionamentos:

Sobre discriminação de consumidores:

1. Quais foram os casos e as respectivas conclusões acerca da integração dos dados do WhatsApp e Facebook julgados pelas autoridades (judiciais e administrativas) de outras jurisdições, em especial da União Europeia e Reino Unido?

2. Quais foram e quais os termos dos acordos firmados pelas empresas com referidas autoridades, em especial da ICO?

3. Por quais razões os cidadãos da União Europeia e Reino Unido (e quaisquer titulares de dados que estejam nestas jurisdições) recebem tratamento diferenciado em relação ao direito fundamental de proteção de dados pessoais sem ter como compulsório, por exemplo, o compartilhamento de dados para fins de publicidade, marketing e analytics e melhoria do serviço com empresas do grupo Facebook Inc.?

4. Por que somente foi oferecida ao consumidor, por apenas 30 dias, a opção de não compartilhar alguns dados em 2016? Por que não foi oferecida a possibilidade de escolha do consumidor de controlar o

[34] Art. 136. Os tipos processuais tratados nesta seção serão instaurados [...] V-em face de representação advinda de Comissão do Congresso Nacional, ou de qualquer de suas Casas, bem como da Secretaria de Acompanhamento Econômico do Ministério da Fazenda, das agências reguladoras, do Ministério Público que oficie perante o Cade e da Procuradoria Federal Especializada junto ao Cade; [...]
Parágrafo Único. A representação de Comissão do Congresso Nacional, ou de qualquer de suas Casas, bem como da Secretaria de Acompanhamento Econômico do Ministério da Fazenda, das agências reguladoras, do Ministério Público que oficie perante o Cade e da Procuradoria Federal Especializada junto ao Cade, independe de procedimento preparatório, instaurando-se, desde logo, o inquérito administrativo ou processo administrativo, conforme decidido pelo Superintendente-Geral."

[35] Dentre as ações conjuntas previstas no Acordo de Cooperação Técnica Nº 1/2021/GAB-SENACON/SENACON estão apoio institucional e intercâmbio de informações, uniformização de entendimento e coordenação de ações, elaboração conjunta de análises e notas técnicas e cooperação em ações de fiscalização acerca da proteção de dados pessoais no âmbito das relações de consumo (Cláusula primeira, a, c, e, g). O Acordo também estabelece o dever da ANPD de esclarecer seu posicionamento na interpretação e aplicação de normas que impactem o consumidor, com dever correlato para a Senacon (cláusula segunda, item b1 e d2)

Parecer de PDE 5 - de Consolidação (0026594830) SEI 0261.0006722/2021-04 pg 63
Anexo I Nota Técnica 10 (0026594830) SEI 0261.0006722/2021-04 pg 63

compartilhamento de todos os dados coletados e a qualquer momento? E por que não foi oferecida a mesma escolha (ainda que restrita) agora?

5. Será preservada a escolha do consumidor que optou por não compartilhar informações de contato em 2016?

6. Quais ferramentas foram oferecidas (agora e em 2016) para os usuários que gostariam de utilizar apenas os serviços de mensageria, sem que os dados fossem compartilhados com o grupo econômico do Facebook?

Sobre compartilhamento de dados, finalidades e bases legais:

7. Quais categorias de dados dos titulares são compartilhados com terceiros, e especificamente com as empresas do grupo Facebook, quais as finalidades específicas correlatas (para cada tipo de dado compartilhado) e qual a base legal correspondente?

8. Qual a base legal de tratamento para compartilhamento com fins de publicidade, marketing e analytics?

9. Qual a base legal de tratamento para compartilhamento com fins de melhorias do serviço? Quais melhorias seriam estas? O compartilhamento dos dados com o grupo Facebook é estritamente necessário para a realização destas melhorias, isto é, não há outras formas de executá-las sem o compartilhamento?

10. Se a base legal for legítimo interesse, quais são, especificamente, as finalidades legítimas perseguidas, considerando a situação concreta do tratamento?

11. Foi aplicado teste de necessidade, isto é, foi ponderado o meio menos intrusivo ou outras bases legais que pudessem atingir a mesma finalidade? Há a legítima expectativa do consumidor que esse compartilhamento ocorra? As finalidades (se) legítimas foram balanceadas com os direitos e liberdades fundamentais do titular? Por fim, preenchidos estes requisitos, quais são as salvaguardas ao titular, como transparência, direito de oposição e minimização de riscos?

12. Especificamente, quais categorias de dados que não sejam compartilhadas atualmente podem, futuramente, ser compartilhadas com terceiros e/ou com o grupo Facebook? E quais as finalidades correlatas?

13. É possível requerer a eliminação dos dados compartilhados com o grupo Facebook pelo aplicativo do WhatsApp? Quais e como?

14. O compartilhamento de dados com empresas do grupo Facebook é estritamente necessário para a entrega de mensagens e realização de chamadas? Se sim, quais categorias de dados são necessárias?

15. O compartilhamento de dados tem como finalidade aprimorar os algoritmos de outras plataformas ou de outros produtos do grupo Facebook?

Sobre o Facebook Pay, Facebook Shops e Status:

16. Especificamente, quais categorias de dados serão compartilhadas com o grupo Facebook para atender às operações Facebook Pay, Status e das lojas no Facebook (Facebook *Shops)*? Quais as finalidades correlatas pretendidas?

Sobre o serviço de gerenciamento de comunicação no WhatsApp Business:

17. Quais são os termos de uso e política de privacidade deste novo serviço?

18. Especificamente, quais categorias de dados dos consumidores serão coletadas e compartilhadas com o grupo Facebook para atender à finalidade do novo serviço de gerenciamento de comunicação no WhatsApp Business? Qual a base legal correlata?

19. No serviço de gerenciamento de comunicação no WhatsApp Business, o Facebook atua como operador ou controlador?

Parecer PDE 5 - de 08/06/2021 (0026592830) SEI 0261.0001/21-04 pg 33
Anexo I da Notificação (0026592830) SEI 0261.0001/21-04 pg 33

20. No serviço de gerenciamento de comunicação no WhatsApp Business, os dados ao qual o Facebook terá acesso, como o conteúdo da conversa, serão integrados aos demais dados que a empresa tem sobre o usuário? Estes novos dados serão utilizados para, por exemplo, publicidade, marketing, aprimoramento de algoritmos e analytics?

21. Está previsto algum tipo de *accountability* e/ou de auditoria externa para garantir a preservação do conteúdo das conversas das quais o Facebook teve acesso com o oferecimento deste novo serviço (por exemplo, a não integração e monetização dos dados pessoais para fins de publicidade, com desvio da finalidade inicial de coleta)?

22. Por que o Whatsapp não publicou qualquer teste ou critério adotado que possibilite a análise da correlação entre as categorias de dados coletados e compartilhados e as correlatas finalidades pretendidas pelo grupo econômico Facebook?

Sobre crianças e adolescentes:

23. Qual a política da empresa sobre crianças e adolescentes no Brasil? Ela é diferente da política adotada na Europa?

24. Com quantos anos uma criança pode utilizar o WhatsApp no Brasil e na Europa?

25. Quais são os mecanismos de verificação de idade utilizados pela empresa?

26. Qual a correlação de categorias de dados coletados e compartilhados e as finalidades pretendidas? Estas informações são compartilhadas com a finalidade de realizar publicidade, marketing, aprimoramento de algoritmos e analytics?

27. Qual a base legal para o compartilhamento dos dados de usuários de 13 a 17 anos com o grupo Facebook?

28. Quais são as proteções especiais dadas a este grupo hipervulnerável?

Sobre idosos:

29. Qual a política de privacidade da empresa sobre idosos no Brasil? Ela é diferente da política adotada na Europa? Como é feito o tratamento de dados de idosos?

30. Quais são as proteções especiais dadas a este grupo hipervulnerável para garantir que o tratamento é feito de maneira simples, clara, acessível e adequada ao seu entendimento?

Sobre segurança dos dados:

31. Foram feitos Relatórios de Impacto à Proteção de Dados (RIPD) para avaliar as mudanças de 2016 e de 2021? Se sim, quais foram os riscos jurídicos, os riscos técnicos e os riscos residuais identificados e as medidas, mecanismos e salvaguardas tomadas para mitigá-los?

32. Há procedimentos posteriores de anonimização dos dados pessoais coletados?

Sobre poder de mercado:

33. Quantos usuários do WhatsApp há, ativos por mês, no Brasil? Quantos celulares possuem WhatsApp no Brasil?

34. Destes usuários quantos são simultaneamente usuários do Instagram? E do Facebook?

35. Quantos usuários do WhatsApp são crianças ou adolescentes? Destes, quantos são também usuários do Instagram ou Facebook?

36. Como os dados de usuários do WhatsApp servem para aprimorar os demais produtos e serviços do grupo Facebook, considerando em especial o Facebook Ads?

Parecer de PDE 5 - Anexo 0026468 (0026592830) SEI 08012.001005/2021-04 pg 34

37. Quantos usuários, em média, utilizam o WhatsApp com a franquia de dados móveis esgotada?

38. Foram firmados acordos com empresas de telefonia para utilização do WhatsApp ou Facebook via internet do celular sem descontar do plano de internet?

39. No ano de 2016, quantos usuários do WhatsApp havia, ativos por mês, no Brasil? Quantos celulares possuíam WhatsApp no Brasil naquele momento?

40. Em 2016, quantos usuários optaram por não compartilhar os dados com o Facebook no Brasil?

Pedidos:

Por fim, diante de todo o exposto, **solicitamos à ANPD e à Senacon**:

1. A instauração de procedimento administrativo cooperativo entre as duas autoridades para averiguar a violação de direitos dos termos de uso e política de privacidade do WhatsApp de 2021 e de 2016;
2. Seja dada publicidade do procedimento instaurado, requerendo-se desde já seja possibilitado o acesso a tais procedimentos por este Instituto de defesa do consumidor;
3. A intimação sobre todos os atos e o deferimento do Idec como terceiro interessado nos processos cooperativos que forem abertos;
4. O encaminhamento dos questionamentos aqui elencados via ofício, com eventuais complementações das autoridades, ao WhatsApp e Facebook Inc;
5. Liminarmente, diante da **urgência** - em razão da iminência das alterações na política de privacidade e termos de uso, **restando apenas 45 dias**, do **risco e do perigo de dano ao consumidor e titular dos dados** - conforme amplamente demonstrado com as irregularidades apontadas acima, requer:

(i) a suspensão da alteração dos termos de uso e política de privacidade previstos para 15 de maio, até análise completa das autoridades;

(ii) determinem ao WhatsApp que se abstenha de limitar envio e leitura de mensagens dos usuários, ou qualquer tipo de restrição para utilização dos serviços, para usuários que tenham aceitado os termos da alteração da política de privacidade, disponíveis desde janeiro desde ano, com a garantia de que consumidores, até a análise completa das autoridades, não serão inviabilizados de utilizar o aplicativo mesmo sem aceitar os novos termos de uso; e

(iii) a suspensão da integração de dados entre WhatsApp e demais empresas do grupo Facebook para fins de publicidade, marketing e analytics e de melhoria do produto, numa base controlador-controlador;

De modo específico, **solicita-se à ANPD**:

Parecer PDE 5 - 1ª Coordenação (0026468) SEI 08012.000663/2021-04 / pg. 35
Anexo I Ofício 1 (0026502) SEI 08012.000663/2021-04 / pg. 35
Anexo I Ofício 1 (0026502) SEI 08012.000663/2021-04 / pg. 35

1. Esclarecer se há procedimento instaurado para notificação do WhatsApp, requerendo-se desde já que seja tornado público e garantido o acesso aos autos do processo administrativo e a juntada da presente manifestação nos autos;

2. Deferimento da participação do Idec como terceiro interessado em procedimentos já existentes ou futuramente instaurados;
3. Ou, apenas subsidiariamente, que encaminhe ao Idec a notificação enviada, a resposta da empresa e demais documentos de eventual procedimento instaurado.

De modo específico, **requer-se à Senacon**:

1. Que torne público o procedimento instaurado para notificar o WhatsApp, requerendo-se desde já o acesso aos autos do processo administrativo e a juntada da presente manifestação nos autos;
2. A intimação do Idec sobre todos os atos do processo administrativo como terceiro interessado;
3. O encaminhamento ao Idec da notificação enviada pelo órgão, a respectiva resposta da empresa e demais documentos.

De modo específico, **solicita-se ao MPF junto ao Cade:**

1. A elaboração e o envio de representação para a instauração de inquérito administrativo para apuração das possíveis infrações à ordem econômica decorrente das condutas do Facebook e WhatsApp, de modo que se determine a instauração, desde logo, de inquérito ou processo administrativo pelo Superintendente-Geral (art. 136, inciso V e parágrafo único, do Regimento Interno do Cade);
2. O envio desta notificação como "documento pertinente" para corroborar os fatos relevantes e esclarecer os objetos apresentados na representação (Art. 138 do Regimento Interno do Cade);
3. A publicização do procedimento no que não violar sigilo empresarial;
4. A participação do Idec como terceiro interessado no procedimento instaurado.

Pede-se que as perguntas sejam encaminhadas ao Facebook e WhatsApp em até dez dias do recebimento desta carta, mediante comunicação escrita para a Coordenação Executiva do Instituto, por meio do e-mail (coex@idec.org.br), aos cuidados de Michel Roberto de Souza.

Certos de sua atenção, e prontos para prestar mais esclarecimentos, aguardamos sua manifestação e agradecemos antecipadamente.

Respeitosamente,

Parecer de PIDE 5 - Notificação 0026468 (0265928) SEI 08012.001046/2021-04 / pg 266

Teresa Liporace
Coordenadora Executiva

Diogo Moyses Rodrigues
Coord. Programa de Direitos Digitais

Juliana Oms
OAB/SP 442.657

Michel Roberto Oliveira de Souza
OAB/SP 323.983

Christian Tárik Printes
OAB/SP 316.680

Igor Rodrigues Britto
Diretor de Relações Institucionais
OAB/DF n. 54.565

Camila Leite Contri
OAB/SP nº 453.466

Parecer de Ato de Cooperação nº 00138468/2024-04 (0026502830936864480) SEI 08020.601006/2024-04 / pg 37
Anexo I ADE 5 - 1ª Coordenação (0026502830936864480) SEI 08020.601006/2024-04 / pg 37

E-mail - 2579405

Data de Envio:
20/05/2021 11:38:50

De:
PR/Fiscalização <fiscalizacao@anpd.gov.br>

Para:
3ccr-coordenacao@mpf.mp.br

Assunto:
Encaminhamento de documentos

Mensagem:
Brasília, 20 de maio de 2021.

Ao Dr.
Luiz Augusto Santos Lima
3ª Câmara de Coordenação e Revisão do MPF

Att.: Coordenador da 3ª Câmara de Coordenação e Revisão do MPF

Ref.: Proc. nº 00261.000012/2021-04

Assunto: Encaminhamento de Documentos

Prezado Dr. Coordenador,

Seguem em anexo os seguintes documentos:

a) O OFÍCIO Nº 43/2021/CGF/ANPD/PR (Doc. SEI nº 2487273, proc. nº 00261.000012/2021-04), de 6 de abril de 2021, com as orientações da ANPD ao WhatsApp, com as motivações registradas nos seguintes documentos:

a.1) Relatório nº 9/2021/CGF/ANPD (Doc. SEI nº 2461003, proc. nº 00261.000012/2021-04), o relatório da fiscalização, e
a.2) Nota Técnica 02/2021/CGTP/ANTP (Doc. SEI nº 2461963, proc. nº 00261.000012/2021-04), a análise da ANPD à alteração da política de privacidade do WhatsApp, que também seguem em anexo e também no Portal da ANPD;

b) A resposta do WhatsApp (Doc. SEI nº 2557107, proc. nº 00261.000012/2021-04) para que tomem ciência do que nos foi respondido;

c) A manifestação do IDEC, de 31/03/2021, (Doc. SEI nº 2480990, proc. nº 00001.002412/2021-15), dirigida sem reservas à ANPD, com a finalidade de colaborar na análise conjunta do Caso WatsApp - com recomendação de reserva do que for legalmente sigiloso;

d) A manifestação do IDEC, de 11/05/2021, (Doc. SEI nº 2560229, proc. nº 00001.002412/2021-15), dirigida sem reservas à ANPD, com a finalidade de colaborar na análise conjunta do Caso WatsApp - com recomendação de reserva do que for legalmente sigiloso;

e) A manifestação da organização Civil SumOfUs, de 07/04/2021, (Doc. SEI nº 2557025 e 2557029, proc. nº 00261000488/2021-37), dirigida sem reservas à ANPD, com a finalidade de colaborar na análise conjunta do Caso WatsApp - com recomendação de reserva do que for legalmente sigiloso; e

f) E o último despacho da Coordenação-Geral de Fiscalização saneando o processo até então.

Atenciosamente,

Denise Jane Vieira Domingos
Coordenadora-Geral de Fiscalização
Autoridade Nacional de Proteção de Dados

Anexos:
OFICIO_2487273.html
Relatorio_2461003.html
Nota_Tecnica_2461963_202103221619.pdf
Peticao_2557107_2021.05.08___WhatsApp___Peticao_ANPD___Versao_Final.pdf
Parecer_2579283_SEI_00001.002412_2021_15___1__peca_de_colaboracao_do_IDEC_ao_caso_whatsapp.pdf
Parecer_2565281_SEI_00001.002412_2021_15___peca_de_colaboracao_do_IDEC_ao_caso_whatsapp.pdf
Manifestacao_2565296_Manifestacao_SumOfUs__Sobre_Ilegalidade_Politica_WhatsApp.pdf
Parecer_2565299_Parecer_Juridico_SoU_Politica_WhatsApp.pdf
Peticao_2565346__ANPD__13.05.21___Posicao_WhatsApp___Recomendacao_Conjunta___final.pdf
Despacho_2571690.html

Anexo Parte 5 de [2573468] (0066804) (0093884) 0261.002412/2021-44 / pg. 32 / pg. 639

E-mail - 2579458

Data de Envio:
20/05/2021 11:47:30

De:
PR/Fiscalização <fiscalizacao@anpd.gov.br>

Para:
superintendencia@cade.gov.br

Assunto:
Encaminhamento de Documentos

Mensagem:
Brasília, 20 de maio de 2021.

À
Superintendência
Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE)

Att.: Superintendente do CADE

Ref.: Proc. nº 00261.000012/2021-04

Assunto: Encaminhamento de Documentos

Prezado Dr. Superintendente,

Seguem em anexo os seguintes documentos:

a) O OFÍCIO Nº 43/2021/CGF/ANPD/PR (Doc. SEI nº 2487273, proc. nº 00261.000012/2021-04), de 6 de abril de 2021, com as orientações da ANPD ao WhatsApp, com as motivações registradas nos seguintes documentos:

a.1) Relatório nº 9/2021/CGF/ANPD (Doc. SEI nº 2461003, proc. nº 00261.000012/2021-04), o relatório da fiscalização, e
a.2) Nota Técnica 02/2021/CGTP/ANTP (Doc. SEI nº 2461963, proc. nº 00261.000012/2021-04), a análise da ANPD à alteração da política de privacidade do WhatsApp, que também seguem em anexo e também no Portal da ANPD;

b) A resposta do WhatsApp (Doc. SEI nº 2557107, proc. nº 00261.000012/2021-04) para que tomem ciência do que nos foi respondido;

c) A manifestação do IDEC, de 31/03/2021, (Doc. SEI nº 2480990, proc. nº 00001.002412/2021-15), dirigida sem reservas à ANPD, com a finalidade de colaborar na análise conjunta do Caso WatsApp - com recomendação de reserva do que for legalmente sigiloso;

d) A manifestação do IDEC, de 11/05/2021, (Doc. SEI nº 2560229, proc. nº 00001.002412/2021-15), dirigida sem reservas à ANPD, com a finalidade de colaborar na análise conjunta do Caso WatsApp - com recomendação de reserva do que for legalmente sigiloso;

e) A manifestação da organização Civil SumOfUs, de 07/04/2021, (Doc. SEI nº 2557025 e 2557029, proc. nº 00261000488/2021-37), dirigida sem reservas à ANPD, com a finalidade de colaborar na análise conjunta do Caso WatsApp - com recomendação de reserva do que for legalmente sigiloso; e

f) E o último despacho da Coordenação-Geral de Fiscalização saneando o processo até então.

Atenciosamente,

Denise Jane Vieira Domingos
Coordenadora-Geral de Fiscalização
Autoridade Nacional de Proteção de Dados

Anexos:
OFICIO_2487273.html
Relatorio_2461003.html
Nota_Tecnica_2461963_202103221619.pdf
Peticao_2557107_2021.05.08___WhatsApp___Peticao_ANPD___Versao_Final.pdf
Parecer_2579283_SEI_00001.002412_2021_15___1__peca_de_colaboracao_do_IDEC_ao_caso_whatsapp.pdf
Parecer_2565281_SEI_00001.002412_2021_15___peca_de_colaboracao_do_IDEC_ao_caso_whatsapp.pdf
Parecer_2565299_Parecer_Juridico_SoU_Politica_WhatsApp.pdf
Despacho_2571690.html

E-mail - 2579494

Data de Envio:
20/05/2021 11:53:02

De:
PR/Fiscalização <fiscalizacao@anpd.gov.br>

Para:
cgctpa@mj.gov.br

Assunto:
Encaminhamento de Documentos

Mensagem:

Brasília, 20 de maio de 2021.

Ao Dr.
Pedro Aurélio de Queiroz Pereira da Silva
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

Att.: Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

Ref.: Proc. nº 00261.000012/2021-04

Assunto: Encaminhamento de Documentos

Prezado Dr. Diretor,

Seguem em anexo os seguintes documentos:

a) O OFÍCIO Nº 43/2021/CGF/ANPD/PR (Doc. SEI nº 2487273, proc. nº 00261.000012/2021-04), de 6 de abril de 2021, com as orientações da ANPD ao WhatsApp, com as motivações registradas nos seguintes documentos:

a.1) Relatório nº 9/2021/CGF/ANPD (Doc. SEI nº 2461003, proc. nº 00261.000012/2021-04), o relatório da fiscalização, e
a.2) Nota Técnica 02/2021/CGTP/ANTP (Doc. SEI nº 2461963, proc. nº 00261.000012/2021-04), a análise da ANPD à alteração da política de privacidade do WhatsApp, que também seguem em anexo e também no Portal da ANPD;

b) A resposta do WhatsApp (Doc. SEI nº 2557107, proc. nº 00261.000012/2021-04) para que tomem ciência do que nos foi respondido;

c) A manifestação do IDEC, de 31/03/2021, (Doc. SEI nº 2480990, proc. nº 00001.002412/2021-15), dirigida sem reservas à ANPD, com a finalidade de colaborar na análise conjunta do Caso WatsApp - com recomendação de reserva do que for legalmente sigiloso;

d) A manifestação do IDEC, de 11/05/2021, (Doc. SEI nº 2560229, proc. nº 00001.002412/2021-15), dirigida sem reservas à ANPD, com a finalidade de colaborar na análise conjunta do Caso WatsApp - com recomendação de reserva do que for legalmente sigiloso;

e) A manifestação da organização Civil SumOfUs, de 07/04/2021, (Doc. SEI nº 2557025 e 2557029, proc. nº 00261000488/2021-37), dirigida sem reservas à ANPD, com a finalidade de colaborar na análise conjunta do Caso WatsApp - com recomendação de reserva do que for legalmente sigiloso; e

f) E o último despacho da Coordenação-Geral de Fiscalização saneando o processo até

então.

Atenciosamente,

Denise Jane Vieira Domingos
Coordenadora-Geral de Fiscalização
Autoridade Nacional de Proteção de Dados

Anexos:
OFICIO_2487273.html
Relatorio_2461003.html
Nota_Tecnica_2461963_202103221619.pdf
Peticao_2557107_2021.05.08___WhatsApp___Peticao_ANPD___Versao_Final.pdf
Parecer_2579283_SEI_00001.002412_2021_15___1__peca_de_colaboracao_do_IDEC_ao_caso_whatsapp.pdf
Parecer_2565281_SEI_00001.002412_2021_15___peca_de_colaboracao_do_IDEC_ao_caso_whatsapp.pdf
Manifestacao_2565296_Manifestacao_SumOfUs__Sobre_Ilegalidade_Politica_WhatsApp.pdf
Parecer_2565299_Parecer_Juridico_SoU_Politica_WhatsApp.pdf
Despacho_2571690.html

E-mail - 2583914

Data de Envio:
21/05/2021 16:49:59

De:
PR/Fiscalização <fiscalizacao@anpd.gov.br>

Para:
3ccr-coordenacao@mpf.mp.br

Assunto:
Encaminhamento de Documentos 1 de 2

Mensagem:
Prezado Dr. Coordenador,
Considerando o aviso de que a mensagem não foi recebida em função de haver excedido o tamanho limite, reencaminha-se o e-mail enviado ontem.
O anexo "Nota Técnica 02/2021/CGTP/ANPD" listado e não encaminhado nesta mensagem, seguirá em outro e-mail.

Solicita-se a gentileza de confirmar o recebimento.

Atenciosamente,
Coordenação-Geral de Fiscalização

*****

Brasília, 20 de maio de 2021.

Ao Dr.
Luiz Augusto Santos Lima
3ª Câmara de Coordenação e Revisão do MPF

Att.: Coordenador da 3ª Câmara de Coordenação e Revisão do MPF

Ref.: Proc. nº 00261.000012/2021-04

Assunto: Encaminhamento de Documentos

Prezado Dr. Coordenador,

Seguem em anexo os seguintes documentos:

a) O OFÍCIO Nº 43/2021/CGF/ANPD/PR (Doc. SEI nº 2487273, proc. nº 00261.000012/2021-04), de 6 de abril de 2021, com as orientações da ANPD ao WhatsApp, com as motivações registradas nos seguintes documentos:

a.1) Relatório nº 9/2021/CGF/ANPD (Doc. SEI nº 2461003, proc. nº 00261.000012/2021-04), o relatório da fiscalização, e
a.2) Nota Técnica 02/2021/CGTP/ANTP (Doc. SEI nº 2461963, proc. nº 00261.000012/2021-04), a análise da ANPD à alteração da política de privacidade do WhatsApp, que também seguem em anexo e também no Portal da ANPD;

b) A resposta do WhatsApp (Doc. SEI nº 2557107, proc. nº 00261.000012/2021-04) para que tomem ciência do que nos foi respondido;

c) A manifestação do IDEC, de 31/03/2021, (Doc. SEI nº 2480990, proc. nº 00001.002412/2021-15), dirigida sem reservas à ANPD, com a finalidade de colaborar na análise conjunta do Caso WhatsApp - com recomendação de reserva do que for legalmente sigiloso;

d) A manifestação do IDEC, de 11/05/2021, (Doc. SEI nº 2560229, proc. nº 00001.002412/2021-15), dirigida sem reservas à ANPD, com a finalidade de colaborar na análise conjunta do Caso WhatsApp - com recomendação de reserva do que for legalmente sigiloso;

e) A manifestação da organização Civil SumOfUs, de 07/04/2021, (Doc. SEI nº 2557025 e 2557029, proc. nº 00261000488/2021-37), dirigida sem reservas à ANPD, com a finalidade de colaborar na análise conjunta do Caso WhatsApp - com recomendação de reserva do que for legalmente sigiloso; e

f) E o último despacho da Coordenação-Geral de Fiscalização saneando o processo até então.

Atenciosamente,

Denise Jane Vieira Domingos
Coordenadora-Geral de Fiscalização
Autoridade Nacional de Proteção de Dados

Anexos:
OFICIO_2487273.html
Relatorio_2461003.html
Peticao_2557107_2021.05.08___WhatsApp___Peticao_ANPD___Versao_Final.pdf
Parecer_2579283_SEI_00001.002412_2021_15___1__peca_de_colaboracao_do_IDEC_ao_caso_whatsapp.pdf
Parecer_2565281_SEI_00001.002412_2021_15___peca_de_colaboracao_do_IDEC_ao_caso_whatsapp.pdf
Manifestacao_2565296_Manifestacao_SumOfUs__Sobre_Ilegalidade_Politica_WhatsApp.pdf
Parecer_2565299_Parecer_Juridico_SoU_Politica_WhatsApp.pdf
Peticao_2565346__ANPD__13.05.21___Posicao_WhatsApp___Recomendacao_Conjunta___final.pdf
Despacho_2571690.html
E_mail_2579405.html

E-mail - 2583924

Data de Envio:
21/05/2021 16:52:20

De:
PR/Fiscalização <fiscalizacao@anpd.gov.br>

Para:
3ccr-coordenacao@mpf.mp.br

Assunto:
Encaminhamento de Documentos 2 de 2

Mensagem:
Prezado Dr. Coordenador,
Segue o anexo "Nota Técnica 02/2021/CGTP/ANPD" não encaminhado na primeira mensagem.

Solicita-se a gentileza de confirmar o recebimento.

Atenciosamente,
Coordenação-Geral de Fiscalização

Anexos:
Nota_Tecnica_2461963_202103221619.pdf
E_mail_2579405.html

E-mail - 2583944

Data de Envio:
21/05/2021 16:56:24

De:
PR/Fiscalização <fiscalizacao@anpd.gov.br>

Para:
superintendencia@cade.gov.br

Assunto:
Encaminhamento de Documentos 1 de 2

Mensagem:
Prezado Sr. Superintendente,
Considerando o aviso de que a mensagem não foi recebida em função de haver excedido o tamanho limite, reencaminha-se o e-mail enviado ontem.
O anexo "Nota Técnica 02/2021/CGTP/ANPD" listado e não encaminhado nesta mensagem, seguirá em outro e-mail.

Solicita-se a gentileza de confirmar o recebimento.

Atenciosamente,
Coordenação-Geral de Fiscalização

****

Brasília, 20 de maio de 2021.

À
Superintendência
Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE)

Att.: Superintendente do CADE

Ref.: Proc. nº 00261.000012/2021-04

Assunto: Encaminhamento de Documentos

Prezado Dr. Superintendente,

Seguem em anexo os seguintes documentos:

a) O OFÍCIO Nº 43/2021/CGF/ANPD/PR (Doc. SEI nº 2487273, proc. nº 00261.000012/2021-04), de 6 de abril de 2021, com as orientações da ANPD ao WhatsApp, com as motivações registradas nos seguintes documentos:

a.1) Relatório nº 9/2021/CGF/ANPD (Doc. SEI nº 2461003, proc. nº 00261.000012/2021-04), o relatório da fiscalização, e
a.2) Nota Técnica 02/2021/CGTP/ANTP (Doc. SEI nº 2461963, proc. nº 00261.000012/2021-04), a análise da ANPD à alteração da política de privacidade do WhatsApp, que também seguem em anexo e também no Portal da ANPD;

b) A resposta do WhatsApp (Doc. SEI nº 2557107, proc. nº 00261.000012/2021-04) para que tomem ciência do que nos foi respondido;

c) A manifestação do IDEC, de 31/03/2021, (Doc. SEI nº 2480990, proc. nº 00001.002412/2021-15), dirigida sem reservas à ANPD, com a finalidade de colaborar na análise conjunta do Caso WhatsApp - com recomendação de reserva do que for legalmente sigiloso;

d) A manifestação do IDEC, de 11/05/2021, (Doc. SEI nº 2560229, proc. nº 00001.002412/2021-15), dirigida sem reservas à ANPD, com a finalidade de colaborar na análise conjunta do Caso WhatsApp - com recomendação de reserva do que for legalmente sigiloso;

e) A manifestação da organização Civil SumOfUs, de 07/04/2021, (Doc. SEI nº 2557025 e 2557029, proc. nº 00261000488/2021-37), dirigida sem reservas à ANPD, com a finalidade de colaborar na análise conjunta do Caso WhatsApp - com recomendação de reserva do que for legalmente sigiloso; e

f) E o último despacho da Coordenação-Geral de Fiscalização saneando o processo até então.

Atenciosamente,

Denise Jane Vieira Domingos
Coordenadora-Geral de Fiscalização
Autoridade Nacional de Proteção de Dados

Anexos:
OFICIO_2487273.html
Relatorio_2461003.html
Peticao_2557107_2021.05.08___WhatsApp___Peticao_ANPD___Versao_Final.pdf
Parecer_2579283_SEI_00001.002412_2021_15___1__peca_de_colaboracao_do_IDEC_ao_caso_whatsapp.pdf
Parecer_2565281_SEI_00001.002412_2021_15___peca_de_colaboracao_do_IDEC_ao_caso_whatsapp.pdf
Parecer_2565299_Parecer_Juridico_SoU_Politica_WhatsApp.pdf
Despacho_2571690.html
E_mail_2579458.html

E-mail - 2583952

Data de Envio:
21/05/2021 16:57:56

De:
PR/Fiscalização <fiscalizacao@anpd.gov.br>

Para:
superintendencia@cade.gov.br

Assunto:
Encaminhamento de Documentos 2 de 2

Mensagem:
Prezado Sr. Superintendente,
Segue o anexo "Nota Técnica 02/2021/CGTP/ANPD" não encaminhado na primeira mensagem.

Solicita-se a gentileza de confirmar o recebimento.

Atenciosamente,
Coordenação-Geral de Fiscalização

Anexos:
Nota_Tecnica_2461963_202103221619.pdf
E_mail_2579458.html

E-mail - 2583966

Data de Envio:
21/05/2021 17:01:09

De:
PR/Fiscalização <fiscalizacao@anpd.gov.br>

Para:
cgctpa@mj.gov.br
aline.rangel@mj.gov.br
fabricio.lopes@anpd.gov.br

Assunto:
Encaminhamento de Documentos 1 de 2

Mensagem:
Prezado Sr. Diretor,
Considerando o aviso de que a mensagem não foi recebida, reencaminha-se o e-mail enviado ontem.
O anexo "Nota Técnica 02/2021/CGTP/ANPD" listado e não encaminhado nesta mensagem, seguirá em outro e-mail.

Solicita-se a gentileza de confirmar o recebimento.

Atenciosamente,
Coordenação-Geral de Fiscalização

****

Brasília, 20 de maio de 2021.

Ao Dr.
Pedro Aurélio de Queiroz Pereira da Silva
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

Att.: Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

Ref.: Proc. nº 00261.000012/2021-04

Assunto: Encaminhamento de Documentos

Prezado Dr. Diretor,

Seguem em anexo os seguintes documentos:

a) O OFÍCIO Nº 43/2021/CGF/ANPD/PR (Doc. SEI nº 2487273, proc. nº 00261.000012/2021-04), de 6 de abril de 2021, com as orientações da ANPD ao WhatsApp, com as motivações registradas nos seguintes documentos:

a.1) Relatório nº 9/2021/CGF/ANPD (Doc. SEI nº 2461003, proc. nº 00261.000012/2021-04), o relatório da fiscalização, e
a.2) Nota Técnica 02/2021/CGTP/ANTP (Doc. SEI nº 2461963, proc. nº 00261.000012/2021-04), a análise da ANPD à alteração da política de privacidade do WhatsApp, que também seguem em anexo e também no Portal da ANPD;

b) A resposta do WhatsApp (Doc. SEI nº 2557107, proc. nº 00261.000012/2021-04) para que tomem ciência do que nos foi respondido;

c) A manifestação do IDEC, de 31/03/2021, (Doc. SEI nº 2480990, proc. nº

00001.002412/2021-15), dirigida sem reservas à ANPD, com a finalidade de colaborar na análise conjunta do Caso WatsApp - com recomendação de reserva do que for legalmente sigiloso;

d) A manifestação do IDEC, de 11/05/2021, (Doc. SEI nº 2560229, proc. nº 00001.002412/2021-15), dirigida sem reservas à ANPD, com a finalidade de colaborar na análise conjunta do Caso WatsApp - com recomendação de reserva do que for legalmente sigiloso;

e) A manifestação da organização Civil SumOfUs, de 07/04/2021, (Doc. SEI nº 2557025 e 2557029, proc. nº 00261000488/2021-37), dirigida sem reservas à ANPD, com a finalidade de colaborar na análise conjunta do Caso WatsApp - com recomendação de reserva do que for legalmente sigiloso; e

f) E o último despacho da Coordenação-Geral de Fiscalização saneando o processo até então.

Atenciosamente,

Denise Jane Vieira Domingos
Coordenadora-Geral de Fiscalização
Autoridade Nacional de Proteção de Dados

Anexos:
OFICIO_2487273.html
Relatorio_2461003.html
Peticao_2557107_2021.05.08___WhatsApp___Peticao_ANPD___Versao_Final.pdf
Parecer_2579283_SEI_00001.002412_2021_15___1__peca_de_colaboracao_do_IDEC_ao_caso_whatsapp.pdf
Parecer_2565281_SEI_00001.002412_2021_15___peca_de_colaboracao_do_IDEC_ao_caso_whatsapp.pdf
Manifestacao_2565296_Manifestacao_SumOfUs__Sobre_Ilegalidade_Politica_WhatsApp.pdf
Parecer_2565299_Parecer_Juridico_SoU_Politica_WhatsApp.pdf
Despacho_2571690.html
E_mail_2579494.html

E-mail - 2583969

Data de Envio:
21/05/2021 17:02:34

De:
PR/Fiscalização <fiscalizacao@anpd.gov.br>

Para:
cgctpa@mj.gov.br
aline.rangel@mj.gov.br
fabricio.lopes@anpd.gov.br

Assunto:
Encaminhamento de Documentos 2 de 2

Mensagem:
Prezado Sr. Diretor,
Segue o anexo "Nota Técnica 02/2021/CGTP/ANPD" não encaminhado na primeira mensagem.

Solicita-se a gentileza de confirmar o recebimento.

Atenciosamente,
Coordenação-Geral de Fiscalização

Anexos:
Nota_Tecnica_2461963_202103221619.pdf
E_mail_2579494.html

Atualização do WhatsApp sobre Termos de Serviço e Política de Privacidade

Dario Durigan <ddario@fb.com>

ter 25/05/2021 13:34

Para: ANPD - Presidencia <presidencia@anpd.gov.br>; Elisa de Albuquerque Medeiros <elisa.medeiros@anpd.gov.br>; Jeferson Dias Barbosa <jeferson.barbosa@anpd.gov.br>;

Cc: Ricardo Dalmaso Marques <ricardodalmaso@fb.com>; fdantas@mattosfilho.com.br <fdantas@mattosfilho.com.br>; thiago.sombra@mattosfilho.com.br <thiago.sombra@mattosfilho.com.br>; Diego Spinola <spinola@fb.com>; Dennys Antonialli <dennys@fb.com>;

Caros Diretores e equipe da ANPD,

Espero que este e-mail os encontre bem.

O WhatsApp tem recebido com atenção e levado muito a sério os comentários que recebe das autoridades brasileiras e, consideradas as recentes discussões com vários reguladores e especialistas ao redor do mundo, queremos comunicar que o WhatsApp **não limitará o funcionamento do aplicativo para aqueles que ainda não aceitaram a atualização dos Termos de Serviço e da Política de Privacidade, mesmo após os 90 dias acordados com ANPD, SENACON, Ministério Público Federal e CADE**.

Em vez disso, o WhatsApp continuará a lembrar os usuários da atualização de vez em quando para que tenham a oportunidade de aceitá-la, sobretudo quando alguém quiser usar uma funcionalidade relacionada a esta atualização pela primeira vez.

Essa mensagem foi informada aos usuários e ao público em geral por meio da seguinte publicação em resposta a perguntas frequentes (FAQ):
h_ps://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/what-happens-when-our-terms-and-privacy-policy-updates-take-effect?lang=pt_br

Com isso, reforçamos o caráter **opcional** que os usuários têm de se comunicar com uma empresa que use o WhatsApp.

Importante reiterar que a atualização não expande a capacidade do WhatsApp de compartilhar dados com o Facebook. Também não afeta a privacidade das conversas pessoais das pessoas com amigos e familiares, que são - e sempre serão - protegidos por criptografia de ponta a ponta.

Seguimos à disposição para qualquer esclarecimento adicional que seja necessário.

Atenciosamente,

Dario Durigan
Head of Public Policy, WhatsApp, Brazil
ddario@. .com | +55 (11) 94141-4532

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
Autoridade Nacional de Proteção de Dados
Coordenação-Geral de Fiscalização

Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD

1. INTERESSADO

1.1. WhatsApp LLC (WhatsApp); WhatsApp Inc.; Facebook Serviços Online do Brasil Ltda (Facebook).

2. ASSUNTO

2.1. Atualização da Política de Privacidade do WhatsApp.

3. REFERÊNCIAS

3.1. Processo sei nº 00261.000012/2021-04;

3.2. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei de Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD;

3.3. Portaria nº 1, de 8 de março de 2021 – Regimento Interno da Autoridade Nacional de Proteção de Dados;

3.4. Ofício nº 43/2021/CGF/ANPD/PR (2487273);

3.5. Relatório nº 9/2021/CGF/ANPD (2461003);

3.6. Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD (2461963);

3.7. Ofício nº 51/2021/CGF/ANPD/PR (2533000);

3.8. Petição - Resposta 3 do WhatsApp aos Ofícios 43 e 51 (2539018);

3.9. Pe. ção - de adiamento de Resposta aos Ofícios 43 e 51 (2554117);

3.10. Petição - Resposta 4 do WhatsApp aos Ofícios 43 e 51 (2557107);

3.11. Petição - Resposta 5 do WhatsApp à Recomendação Conjunta (2565346);

3.12. Recomendação Conjunta Cade MPF ANPD Senacon (2572034);

3.13. Parecer do IDEC - 1ª Colaboração (2579283);

3.14. Manifestação da Organização Civil *SumOfUs* (2565296);

3.15. Parecer Jurídico - Anexo à Manifestação *SumOfUs* (2565299);

3.16. Parecer do IDEC - 2ª Colaboração (2565281); e

3.17. Relatório nº 14/2021/CGF/ANPD (2565375).

4. RELATÓRIO

4.1. Trata-se de análise e acompanhamento por essa Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) das alterações promovidas na Política de Privacidade e nos Termos de Serviço pela empresa WhatsApp Inc., com intuito de identificar sua adequação à legislação nacional de proteção de dados pessoais e eventuais providências a serem tomadas.

4.2. Num primeiro momento, foram encaminhados às empresas WhatsApp Inc. e Facebook Serviços Online do Brasil Ltda o Ofício nº 16/2021/ANPD/PR (2324023) e o Ofício nº 49/2021/ANPD/PR (2385040). As respostas a esses ofícios constam nos documentos *Correspondência - Resposta 2 do WhatsApp ao Ofício 49* (2393640) e *Petição Resposta ao Ofício 49* (2412846).

4.3. Essas respostas foram analisadas na Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD (2461963), oportunidade em que foram identificadas condutas da empresa WhatsApp Inc. que poderiam alcançar maior conformidade à LGPD, se adotadas as recomendações de cunho técnico expostas na referida Nota Técnica. As recomendações da Coordenação-Geral de Tecnologia e Pesquisa (CGTP) foram tomadas pela Coordenação-Geral de Fiscalização (CGF) como ações de fiscalização a serem expedidas na forma de orientações à empresa.

4.4. Diante do exposto, considerando as competências que a LGPD concedeu à ANPD, em especial aquelas previstas nos incisos I, VI, VIII e X, todos do artigo 55-J, bem como as atribuições que foram concedidas à CGF, por meio do artigo 17, caput e inc. III do Regimento Interno da ANPD, a CGF encaminhou o Ofício nº 43/2021/CGF/ANPD/PR à empresa WhatsApp Inc.

4.5. Nesse ofício, a CGF recomendava a adoção das seguintes providências técnicas para a melhoria da proteção de dados e privacidade dos usuários do aplicativo quanto aos 'termos de uso e política de privacidade do WhatsApp':

> a) a elaboração de Relatório de Impacto de Proteção de Dados sobre a integração dos serviços WhatsApp Business e WhatsApp, tendo por referências as melhores práticas implementadas pelo mercado, bem como o exposto na seção VI desta Nota Técnica, de modo a identificar os riscos relativos às operações de tratamento de dados pessoais realizadas entre as duas aplicações;
>
> b) no que diz respeito às categorias de dados, bases legais e finalidades para o tratamento:
>
> (b.1.) criação de seções na Política de Privacidade que informem aos titulares as bases legais utilizadas e as correlacione às finalidades e categorias de dados pessoais tratados, de forma semelhante às seções "nossa base legal para tratar dados" e "como tratamos seus dados" disponíveis na Política de Privacidade europeia;
>
> (b.2.) aposição de destaque na Política de Privacidade do link de segunda camada que informa "Quais informações o WhatsApp compartilha com as Empresas do Facebook?" de forma a aumentar a transparência ao usuário;
>
> (b.3.) inserção na Política de Privacidade de um novo link, de forma destacada, e conteúdo análogo ao anterior que informe "Quais informações o WhatsApp compartilha com as Empresas no WhatsApp?"; e
>
> c) no que concerne às informações relativas ao exercício dos direitos dos titulares:
>
> (c.1.) disponibilização em destaque das informações para que o titular possa exercer seus direitos na primeira camada de informação, ou seja, na própria Política de Privacidade, de modo similar ao previsto na Política de Privacidade Europeia, da qual consta seção específica intitulada "Como exercer seus direitos";

(c.2.) inserção da informação sobre o Aviso de Privacidade – Brasil em seção específica na Política de Privacidade atualizada, eliminando uma camada de acesso à informação;

(c.3.) correção dos links disponibilizados no Aviso de Privacidade, que remetem o titular para o acesso à Política de Privacidade antiga, de julho de 2020;

(c.4.) correção, na Política de Privacidade, da referência ao consentimento no item "Apagar sua conta do WhatsApp", tendo em vista se tratar de revogação da aceitação dos termos de uso, e não de revogação do consentimento enquanto base legal; e

(c.5.) divulgação pública da identidade do Encarregado, conforme exige o artigo 41 da LGPD.

d) acrescentar na Política de Privacidade informações a respeito de:

(d.1.) circunstâncias em que poderia ocorrer o tratamento não intencional de dados sensíveis, devendo ser identificados, se for o caso, os dados sensíveis objeto de tratamento, a finalidade e a base legal utilizada para tanto, bem como as medidas de segurança utilizadas para prevenir riscos e danos aos usuários; e

(d.2.) operações de tratamento de dados de crianças e adolescentes, caso considere pertinente, tendo em consideração as melhores práticas quanto ao tratamento dessa categoria especial de dados pessoais; e

e) o reforço das salvaguardas de segurança e privacidade, mediante adoção das seguintes medidas:

(e.1.) o descarte e exclusão seguros de dados;

(e.2.) a implementação de controles administrativos relativos à privacidade da informação: (i) inventários de dados; (ii) registro de operações de tratamento de dados pessoais, que devem incluir informações quanto ao compartilhamento, transferência e divulgação de dados pessoais; (iii) controles de contratos com operadores de dados pessoais e com terceiros;

(e.3.) a implementação de *privacy by design and by default*, para além da criptografia fim-a-fim dos conteúdos de mensagens.

4.6. Em 29/04/2021, foi enviado à empresa o Ofício nº 51/2021/CGF/ANPD/PR (2533000), em que a ANPD requisitou esclarecimentos quanto à adoção das recomendações. Além disso, foi solicitado que a empresa WhatsApp Inc. especificasse quais das orientações encaminhadas por meio do Ofício nº 43/2021 (2487273) haviam sido adotadas e quais ainda seriam, bem como o cronograma correspondente – concedendo o prazo para resposta do WhatsApp até o dia 04/05/2021:

Trecho do Ofício nº 51/2021

5. Desse modo, diante da proximidade da data que essa empresa definiu como limite para atualização de sua política de privacidade – 15 de maio de 2021, venho requisitar que a empresa WhatsApp Inc. especifique quais das orientações encaminhadas pela ANPD por meio do OFÍCIO Nº 43/2021/CGF/ANPD/PR foram adotadas e quais ainda serão, bem como o cronograma correspondente.

6. Concedo prazo até o dia 04 de maio de 2021 para resposta a este ofício, inclusive para a regularização da representação. A resposta deve ser encaminhada por meio do endereço de e-mail fiscalizacao@anpd.gov.br.

7. Por oportuno, coloco-me à disposição para informações adicionais que se fizerem necessárias, por intermédio do e-mail fiscalizacao@anpd.gov.br.

4.7. No dia 30/04/2021, o WhatsApp encaminhou *Petição - Resposta 3 do WhatsApp aos Ofícios 43 e 51* (2539018) afirmando que, desde o recebimento do Ofício nº 43/2021/CGF/ANPD/PR e da Nota Técnica nº 2/2021 (2461963), estava analisando as recomendações apresentadas e solicitou agendamento de reunião, 'considerando a relevância das providências apresentadas'.

4.8. A reunião foi realizada em 05/05/2021, de forma remota, com o corpo técnico da ANPD, ocasião na qual a empresa apresentou esclarecimentos, posteriormente formalizados mediante petição juntada ao processo, conforme detalhado a seguir.

4.9. No dia 07/05/2021, em atuação conjunta, a ANPD, o Ministério Público Federal (MPF), a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade), publicaram uma Recomendação Conjunta (2572034) ao WhatsApp:

RECOMENDAÇÃO CONJUNTA

Para proteção dos direitos e interesses dos consumidores brasileiros e dos princípios da ordem econômica prevista na Constituição Federal, com objetivo de que as empresas abaixo indicadas, sob pena de estarem violando a legislação brasileira e participando de prática que viola os direitos do consumidor brasileiro e o direito fundamental à proteção de dados, reconhecido pelo Supremo Tribunal Federal no julgamento das Ações Diretas de Inconstitucionalidade n° 6387, 6388, 6389, 6390 e 6393, adotem as obrigações adiante especificadas:

(A) ao WHATSAPP INC:

(I) proceder ao adiamento da vigência de sua Política de Privacidade enquanto não adotadas as recomendações sugeridas após as análises dos órgãos reguladores;

(II) abster-se de restringir o acesso dos usuários às funcionalidades do aplicativo, caso estes não adiram à nova política de privacidade, assegurando-lhes a manutenção do atual modelo de uso e, em especial, a manutenção da conta e o vínculo com a plataforma, bem como o acesso aos conteúdos de mensagens e arquivos, pois configuraria conduta irreversível com potencial altamente danoso, inclusive aos direitos dos consumidores, antes da devida análise pelos órgãos reguladores competentes;

(III) adotar as providências orientadas às práticas de tratamento de dados pessoais e de transparência, nos termos da LGPD, conforme Relatório nº 9/2021/CGF/ANPD e Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD;

(B) Ao FACEBOOK MIAMI INC., ao FACEBOOK GLOBAL HOLDINGS III, LLC, ao FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., sociedade empresária limitada que possui como únicas sócias as duas primeiras pessoas jurídicas citadas, e a quaisquer outras empresas do grupo FACEBOOK:

(I) abster-se de realizar qualquer tipo de tratamento ou compartilhar dados recebidos a partir do recolhimento realizado pelo WhatsApp Inc. com base nas alterações da Política de Privacidade do aplicativo previstas para entrar em vigor no dia 15 de maio de 2021, enquanto não houver o posicionamento dos órgãos reguladores.

Anexo I da Parte 2 do 0066468 NT 49 (2663286 0088664 91)

> Para cumprimento desta Recomendação, o Ministério Público Federal assinala o prazo até 10 de maio de 2021, na forma do artigo 6°, inciso XX, e artigo 8°, §3° da Lei Complementar n° 75/93, para a pessoa jurídica destinatária deste ato informar às instituições signatárias a aquiescência aos termos da presente recomendação, com a adoção das obrigações recomendadas.
>
> Ressalta-se que, na hipótese de ausência de providências ou de resposta à presente Recomendação, dentro do prazo conferido, o MPF poderá ajuizar ação civil pública, com o fito de promover judicialmente as providências acima descritas, sem prejuízo de outras medidas que poderão ser adotadas pela SENACON, pelo CADE e pela ANPD.

4.10. Em 07/05/2021, a empresa WhatsApp protocolou a *Petição - de adiamento de Resposta aos Ofícios 43 e 51* (2554117). Na petição, a empresa comunicou que responderia no dia 10/05/21 e solicitou reunião para novos esclarecimentos.

4.11. Em 10/05/2021, a empresa WhatsApp protocolou a *Petição - Resposta 4 do WhatsApp aos Ofícios 43 e 51* (2557107), apresentando as suas considerações e progresso em relação às recomendações emitidas pela ANPD no contexto do Ofício nº 43/2021 e da Nota Técnica nº 02/2021.

4.12. Em 12/05/2021, foi realizada reunião remota com a participação da ANPD, do MPF, da Senacon e do Cade, além de representantes do WhatsApp, oportunidade em que a empresa se comprometeu a encaminhar correspondência confirmando que no prazo de 90 (noventa) dias, após o dia 15/05/2021, não removeria nenhuma funcionalidade do aplicativo nem excluiria contas de usuários que não aceitaram a nova política de privacidade.

4.13. Em 13/05/2021, a empresa WhatsApp protocolou a *Petição - Resposta 5 do WhatsApp à Recomendação Conjunta* (2565346), em que se comprometeu nos seguintes termos:

> WHATSAPP, LLC (atual denominação do WhatsApp Inc. - "WhatsApp"), empresa já qualificada no âmbito da Recomendação Conjunta em epígrafe, assinada pela ANPD, pelo MPF, pela Senacon e pelo CADE (conjuntamente "Autoridades"), diante da reunião realizada no dia 12 de maio de 2021, vem, respeitosamente, expor o que segue.
>
> 1. O WhatsApp, em colaboração com essas Autoridades e como forma de corroborar sua boa-fé em relação à atualização dos Termos de Serviço e da Política de Privacidade ("Termos") do seu aplicativo, e conforme reunião realizada com todas as Autoridades na data de ontem, informa seu compromisso com as seguintes medidas:
>
> (i) O WhatsApp não apagará nenhuma conta, e **nenhum usuário no Brasil perderá acesso aos recursos do WhatsApp nos 90 dias posteriores ao dia 15 de maio de 2021 por causa dessa atualização**.
>
> (ii) Nesse sentido, o WhatsApp se coloca à disposição **para colaborar com a elaboração de um comunicado de imprensa** dessas Autoridades sobre o item (i) acima.
>
> 2. Por fim, o WhatsApp se coloca à inteira disposição dessas Autoridades para realizar uma nova reunião conjunta com o objetivo de abordar as respostas e os esclarecimentos prontamente já apresentados pelo WhatsApp às recomendações emitidas pela ANPD nos Ofícios nº 43/2021/CGF/ANPD/PR e nº 51/2021/CGF/PR e quaisquer outras questões relacionadas à atualização dos Termos do aplicativo. (Grifamos)

4.14. Em 13/05/2021, foi juntado aos presentes autos *Parecer do Idec - 2ª Colaboração* (2565281), com contribuições sobre a alteração dos termos de uso e política de privacidade do WhatsApp. As contribuições do Idec encontram-se no Processo nº 00001.002412/2021-15, relacionado ao presente processo.

4.15. Na mesma data, foi juntado aos autos a *Manifestação da Organização Civil SumOfUs* (2565296) que encaminhou o *Parecer Jurídico* (2565299) de especialista em privacidade e proteção de dados. As contribuições da *SumOfUs* encontram-se no Processo nº 00261.000488/2021-37, relacionado ao presente processo.

4.16. Por oportuno, cabe mencionar que, em 14/05/2021, a Nota Técnica nº 02/2021 foi publicada na página da ANPD (https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/a-nova-politica-de-privacidade-do-whatsapp), conforme sugerido nas recomendações da referida Nota.

4.17. Outrossim, em 25/05/21, o WhatsApp comunicou a esta Autoridade (*e-mail WhatsApp Dario Durigan*, 2639773) que não limitará o funcionamento do aplicativo para os usuários que não aceitaram os novos Termos de Serviço, mesmo após os 90 (noventa) dias acordados anteriormente, conforme trecho a seguir:

> **... não limitará o funcionamento do aplica. vo para aqueles que ainda não aceitaram a atualização dos Termos de Serviço e da Política de Privacidade, mesmo após os 90 dias acordados com ANPD, SENACON, Ministério Público Federal e CADE**.
>
> Em vez disso, o WhatsApp continuará a lembrar os usuários da atualização de vez em quando para que tenham a oportunidade de aceitá-la, sobretudo quando alguém quiser usar uma funcionalidade relacionada a esta atualização pela primeira vez.
>
> Essa mensagem foi informada aos usuários e ao público em geral por meio da seguinte publicação em resposta a perguntas frequentes (FAQ): https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/what-happens-when-our-terms-and-privacy-policy-updatestake-effect?lang=pt_br

4.18. A presente Nota Técnica tem por objetivo analisar o atendimento às recomendações constantes da Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD (2461963), apresentadas pelo WhatsApp por meio dos documentos *Petição - Resposta 3 do WhatsApp aos Ofícios 43 e 51* (2539018), *Petição - Resposta 4 do WhatsApp aos Ofícios 43 e 51* (2557107) e *Petição - Resposta 5 do WhatsApp à Recomendação Conjunta* (2565346).

4.19. Era o que havia a relatar.

5. ANÁLISE

ANÁLISE DOS TERMOS DE USO E POLÍTICAS DO WHATSAPP BUSINESS

(a.) Condução de Relatório de Impacto de Proteção de Dados sobre a integração dos serviços WhatsApp Business e WhatsApp.

5.1. Em resposta à recomendação 'a', da Nota Técnica de referência, para conduzir uma análise de impacto à proteção de dados pessoais, no

tratamento de dados pessoais do WhatsApp Business - WAB, o WhatsApp alegou que não há obrigação de cumpri-la, uma vez que a condução de relatórios de impacto à proteção de dados (RIPD) é uma obrigação de controladores de dados e, no que concerne o tratamento de dados realizados no WAB, a empresa afirma que atua apenas como operador. Além disso, aduz que disponibiliza ferramentas que facilitam a interação com seus clientes (para automatizar, classificar e responder as mensagens de seus clientes). E ainda, que seu serviço é somente um canal de comunicação para que empresas e clientes troquem mensagens.

5.2. Ademais, o WhatsApp segue argumentando que as empresas que utilizam o WAB são as controladoras dos dados e que não possui autonomia sobre o tratamento dos dados dos clientes.

5.3. A empresa esclarece ainda que os mesmos argumentos são válidos para o futuro serviço a ser lançado pelo Facebook (API em nuvem hospedada pelo Facebook) por meio da qual as empresas poderão gerenciar suas comunicações do WhatsApp com seus clientes. Acrescenta que:

> 80. Nas hipóteses em que o Facebook for contratado por uma empresa para gerenciar suas mensagens, o Facebook terá acesso às mensagens trocadas pela empresa com o usuário, como qualquer terceiro contratado para prestar esse serviço já poderia ter. Essa possibilidade de acesso não representa qualquer tipo de flexibilização quanto à criptografia que protege a troca de mensagens entre o usuário e a empresa via WhatsApp. O acesso ocorre unicamente quando o terceiro (que pode ser o Facebook) é contratado pela empresa e após a empresa receber a mensagem em seu respectivo servidor. **O Facebook somente tratará esse conteúdo no contexto da prestação de serviços de gerenciamento de mensagens e sob as instruções de tal empresa, como operador, não utilizando as mensagens para fins próprios**.

5.4. Por fim, informa que o WhatsApp avisa quando uma conversa é iniciada com uma conta comercial e que avisará, também, quando a empresa dona da conta comercial tiver optado por usar o Facebook para hospedar e gerenciar suas mensagens, de modo que o cliente possa optar por não receber mensagens desta empresa no WhatsApp.

5.5. Contudo, esses argumentos não são suficientes para justificar a recusa em conduzir uma análise de impacto. Deve-se observar que a recomendação desta ANPD diz respeito à integração do serviço WAB à plataforma WhatsApp, na qual a empresa assume o papel principal de controladora.

5.6. No entanto, essa integração não se encontra explícita, mas pode ser inferida de trecho da Política de Privacidade do WhatsApp, conforme já destacada na Nota Técnica anterior:

> 89. A última versão da Política de Privacidade do WhatsApp, na seção Dados de Terceiros, informa que as Empresas no WhatsApp, empresas com as quais o usuário interage usando o aplicativo, podem fornecer dados sobre as interações delas com o usuário, para o WhatsApp ou provedores de serviços terceirizados, o que pode incluir o Facebook.

5.7. Neste ponto, preocupa sobretudo que a ferramenta WAB disponibiliza uma série de funcionalidades de tratamento de mensagens trocadas entre clientes e empresas nos WhatsApp, como envio de respostas automatizadas, criação de marcadores e classificação sem deixar claro se essas informações, ou os metadados associados a elas, são tratadas pelo WhatsApp somente no contexto da prestação desse serviço de gerenciamento de mensagens e se são compartilhadas com as empresas do grupo WhatsApp e Facebook.

5.8. Além disso, contribui para essa preocupação o exposto no tópico '*Outras informações*' do item '*7. Nossas práticas de dados*', dos *Termos de Serviço do WhatsApp Business*¸ reproduzido abaixo:

> **Termos de Serviço do WhatsApp Business**
>
> Última alteração: 29 de outubro de 2020
>
> (...)
>
> **7. Nossas práticas de dados**
>
> (...)
>
> **Outras informações.** Você entende e concorda que **o WhatsApp coleta, armazena e usa**: (a) informações da sua conta comercial e cadastro; (b) informações de uso, log e informações funcionais geradas a partir do uso de nossos Serviços Comerciais; (c) informações de desempenho, diagnóstico e análise; (d) informações relacionadas aos seus pedidos de suporte técnico ou outros; e **(e) informações sobre você de outras fontes, como outros usuários do WhatsApp**, negócios, empresas de terceiros e Empresas do Facebook. Podemos compartilhar essas informações com as Empresas do Facebook, e nós e as Empresas do Facebook **usaremos todas as informações que temos para desenvolver, operar, fornecer, aprimorar, entender, personalizar, dar suporte e comercializar nossos Serviços Comerciais, nossos outros serviços e os serviços e produtos** das Empresas do Facebook. Não é possível desativar essas práticas de dados.

5.9. Observe-se que, ao dispor sobre outras informações, o trecho dos Termos de Serviço do WAB informa à empresa que o WhatsApp coletará informações sobre ela de outras fontes, como outros usuários do WhatsApp. Neste ponto, cabe esclarecer que informações de outros usuários são essas, e, em particular, se abrangem as mensagens trocadas entre clientes e empresas.

5.10. Assim sendo, não há como o WhatsApp refutar a condução de relatório de impacto de proteção de dados mediante o argumento de ser mero operador do WAB, quando na verdade o que se pede é a condução do RIPD a partir da perspectiva da integração deste serviço à plataforma WhatsApp, em que não há dúvidas do seu papel de controlador de dados.

5.11. Ademais, cabe ainda mencionar que, mesmo no âmbito da plataforma WAB, ao analisar os Termos de Serviço, esta Autoridade questionou até onde é precisa a afirmação de que o WhatsApp atua sempre como operador de dados:

> 96. Inclusive, é questionável se o WhatsApp pode ser considerado simples operador de dados pessoais com esses compartilhamentos de operações, quando utiliza diversos dados pessoais obtidos via

WAB para entender, personalizar e comercializar seus serviços, agindo em seu próprio interesse, o que lhe qualificaria como controlador de dados pessoais para essas finalidades de tratamento.

5.12. Chama atenção que o WhatsApp informa que poderá compartilhar esses dados com as empresas do Facebook e que todos (WhatsApp e empresas do Facebook) usarão todas as informações coletadas para desenvolver, operar, fornecer, aprimorar, entender, personalizar, dar suporte e comercializar serviços e produtos das empresas do Facebook.

5.13. Exceto pelas finalidades *operar*, *fornecer* e *dar suporte* que são facilmente associáveis ao conceito de operador da LGPD – pessoa que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador – não há como entender que as demais finalidades '*desenvolver, aprimorar, entender, personalizar e comercializar serviços e produtos das empresas do Facebook*' possam ser exercidas por alguém no papel operador, sobretudo porque são realizadas no exclusivo interesse do WhatsApp e demais empresas do Facebook. Nesse sentido, ratifica-se o entendimento do papel de controlador do WhatsApp no tratamento desses dados.

5.14. Destaca-se que, embora não tenha sido emitida uma regulamentação sobre relatórios de impacto à proteção de dados, isto não impede que a ANPD solicite, desde já, a sua elaboração, nos termos do artigo 38 da LGPD. Considerando as boas práticas internacionais, ao se verificar que essa integração implica no compartilhamento de dados pessoais em larga escala com outras empresas, algumas inclusive de natureza sensíveis (por exemplo, quando dados pessoais de saúde forem compartilhados com outras empresas) ou até mesmo de categorias especiais de titulares (por exemplo, quando do compartilhamento de dados pessoais de crianças e adolescentes), **é essencial que o WhatsApp atenda a recomendação 'a' e elabore o RIPD, conforme solicitado**.

5.15. Adicionalmente, no intuito de compreender as informações prestadas pelo WhatsApp, consultaram-se as páginas referentes aos *Termos de Serviço do WhatsApp Business*[1], aos *Termos de Tratamento de Dados do WhatsApp Business*[2], *Adendo sobre Transferência de Dados do WhatsApp Business*[3] e *Termos de Segurança de Dados do WhatsApp Business*[4].

5.16. Da leitura desses documentos, é possível observar que o WhatsApp se apresenta como operador de dados em mais de uma oportunidade.

5.17. No item '*7. Nossas práticas de dados*', dos *Termos de Serviço do WhatsApp Business*:

> **Termos de Serviço do WhatsApp Business**
>
> Última alteração: 29 de outubro de 2020
>
> (...)
>
> **7. Nossas práticas de dados**
>
> Contatos de seus clientes. A Empresa fornecerá ao WhatsApp informações de contato de seus clientes, como números de telefone ("Dados do Cliente"), e a Empresa determinará com quais clientes poderá se comunicar ao usar o WhatsApp. Desde que você esteja localizado na Região Europeia e que o Regulamento Geral de Proteção de Dados (Regulamento (UE) 2016/679) ("GDPR", na sigla em inglês) se aplique ao tratamento de quaisquer de seus Dados Pessoais (como esse termo é definido no GDPR) contido nos Dados do Cliente, ou que você esteja no Reino Unido ou Suíça, **você será o controlador de dados** que seleciona os destinatários da mensagem **e instrui o WhatsApp**, durante o período de vigência destes Termos do WhatsApp Business, **a tratar esses Dados Pessoais em seu nome, como seu operador de dados**, de acordo com estes Termos do WhatsApp Business, para entregar as mensagens da Empresa aos seus clientes. Na medida em que tratamos esses Dados Pessoais nos Dados do Cliente, como seu operador, nossos Termos de Tratamento de Dados do WhatsApp Business se aplicarão e serão incorporados por referência a estes Termos do WhatsApp Business.

5.18. Ao dispor sobre suas obrigações como Operador, nos *Termos de Tratamento de Dados do WhatsApp Business*:

> **Termos de Tratamento de Dados do WhatsApp Business ("Termos de Tratamento de Dados")**
>
> Última alteração: 29 de outubro de 2020
>
> - Definições. Para os fins destes Termos de Tratamento de Dados, os seguintes termos têm o significado estabelecido abaixo:
>
> "RGPD" significa o Regulamento Geral de Proteção de Dados (Regulamento (UE) 2016/679), incluindo conforme alterado e incorporado na legislação do Reino Unido após o RGPD deixar de ser aplicável no Reino Unido. "Controlador", "Operador", "Titular de dados", "Dados Pessoais", "Violação de Dados Pessoais" e "Tratamento" deverão ter os mesmos significados atribuídos no RGPD e "Tratado" e "Tratar" deverão ser usados de acordo com a definição de "tratamento".
>
> Outros termos em letras maiúsculas usados, mas não definidos neste documento, têm os significados estabelecidos nos Termos de Serviço do WhatsApp Business ("Termos do WhatsApp Business") ou são definidos contextualmente dentro destes Termos de Tratamento de Dados.
>
> - Aplicabilidade. Se o seu tratamento de dados pessoais estiver sujeito ao RGPD, você reconhece que o uso de nossos Serviços Comerciais pode envolver o envio de Dados Pessoais para o WhatsApp. Na medida em que tratamos esses dados como seu Operador, esses Termos de Tratamento de Dados se aplicam e são incorporados por referência a estes Termos do WhatsApp Business e prevalecem sobre qualquer conflito com os Termos do Whatsapp Business
> - **Nossas Obrigações como Operador**. Desde que o WhatsApp processa Dados Pessoais **como seu Operador**, o WhatsApp.

Nota Técnica 49/2021/CGF/ANPD (0066488) SEI 00261.001045/2021-04 pg. 65

5.19. E no primeiro parágrafo do *Adendo sobre Transferência de Dados do WhatsApp Business*:

> **Adendo sobre Transferência de Dados do WhatsApp Business**
>
> 29 de outubro de 2020
>
> Este Adendo sobre Transferência de Dados do WhatsApp Business ("Adendo sobre Transferência de Dados") se aplica desde que o **WhatsApp Ireland Limited atue como Operador de Dados da UE**de acordo com os Termos do WhatsApp Business e transfira dados da UE originados do Reino Unido, União Europeia, EEE ou Suíça que são realizados **pelo suboperador do WhatsApp, LLC**.

5.20. Todavia, com exceção dos *Termos de Segurança de Dados do WhatsApp Business*, os documentos fazem referência e condicionam sua validade aos casos de aplicação do Regulamento Geral de Proteção de Dados – RGPD do Parlamento Europeu. Desse modo, **é possível entender que os titulares de dados pessoais sob a guarda exclusiva da LGPD não estão cobertos nem protegidos por esses dispositivos ou documentos.**

5.21. Consequentemente, exceto pela afirmação constante na *Petição - Resposta 4 do WhatsApp aos Ofícios 43 e 51* (2557107), entende-se que há um vácuo nos *Termos de Serviço do WhatsApp Business* sobre a situação dos titulares de dados protegidos somente pela LGPD e que não existem elementos suficientes que possam caracterizar o WhatsApp exclusivamente como operador de dados.

5.22. Desse modo, **recomenda-se ao WhatsApp** que:

a) atenda a recomendação 'a' da Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD e elabore o RIPD, conforme solicitado; e

b) documente a atividade relacionada à proteção aos titulares de dados pessoais abrangidos pela LGPD, seja pela adaptação dos atuais documentos *Termos de Serviço do WhatsApp Business*, aos *Termos de Tratamento de Dados do WhatsApp Business* e *Adendo sobre Transferência de Dados do WhatsApp Business*, seja pela edição de documentos específicos para titulares de dados pessoais abrangidos pela LGPD.

5.23. Contribui para essa última recomendação o fato de os termos estarem disponíveis em idioma português (PT Br), razão pelo que é possível presumir que são dirigidos a titulares de dados protegidos pela LGPD.

CATEGORIAS DE DADOS, BASES LEGAIS E FINALIDADES PARA O TRATAMENTO

(b.1) Criação de seções na Política de Privacidade que informem aos titulares as bases legais utilizadas e as correlacione às finalidades e categorias de dados pessoais tratados, de forma semelhante às seções 'nossa base legal para tratar dados' e 'como tratamos seus dados' disponíveis na Política de Privacidade europeia.

5.24. Na resposta à Nota Técnica nº 2/2021 (2461963), o WhatsApp informou que não é possível atender a recomendação 'b.1',[5] pois '*a LGPD não exige a publicação das referidas informações - o que é reconhecido pela própria Nota Técnica nº 02/2021 - e que se trata de informação técnica, dificilmente dominada, de pouca serventia prática aos usuários*' (parágrafo 63).

5.25. A recomendação 'b.1' tem o objetivo de deixar mais claro para o titular de dados um mapeamento que informe quais as categorias de dados são tratadas para quais finalidades e quais as bases legais que sustentam essas finalidades.

5.26. Conquanto a alegação do WhatsApp tenha certo fundamento, visto que não há obrigação legal de que as bases legais sejam informadas aos titulares, verifica-se que o formato atual da política de privacidade tampouco ajuda o titular a entender a relação entre categorias de dados pessoais e as finalidades pretendidas.

5.27. As categorias de dados pessoais são apresentadas em uma lista '*Dados que coletamos*' e as finalidades em outra '*Como usamos os dados*' sem haver uma relação clara entre um e outro. Essa separação dificulta que titulares, organizações da sociedade civil e órgãos de controle possam compreender o fluxo de tratamento de dados e cria barreiras para o exercício e para a defesa de seus direitos. Ademais, do ponto de vista regulatório, dificulta a esta Autoridade verificar o cumprimento da lei.

5.28. Essa questão também é destacada pela especialista Maria Cecília Oliveira Gomes, que é referenciada nas manifestações do Idec e da *SumOfUs*. A especialista afirma:

> Não há esse cruzamento, o que prejudica compreender a complexidade do fluxo de dados da plataforma, que é multifuncional em razão da mudança do modelo de negócio do WhatsApp.[6]

5.29. Esse problema já havia sido destacado na Nota Técnica nº 02/2021 (2461963), e, conquanto tenha se dado ênfase à correlação com as bases legais, ainda que estas sejam deixadas de lado por ausência de obrigação legal, não se descarta a necessidade de associar categorias de dados pessoais e finalidades, de modo a tornar mais claro e transparente para o titular de dados qual o fluxo de tratamento.

5.30. Caso esse pareamento não seja realizado, deve-se inferir que todos os dados pessoais informados na seção '*Dados que coletamos*' poderão ser utilizados para as finalidades '*Como usamos os dados*'.

5.31. Se este for o caso, é possível concluir que uma vasta categoria de dados pessoais é compartilhada com o Facebook. Isso aponta para um alto risco à privacidade dos titulares de dados, tendo em vista o volume massivo de informações que poderão ser compartilhadas com terceiros.

5.32. O compartilhamento massivo de dados necessitará ser verificado com cautela, analisando a base legal utilizada. Na resposta ao Ofício nº 49 (2412846), o WhatsApp mencionou que duas bases legais eram utilizadas para o compartilhamento com o Facebook (e outras empresas da Família Facebook): a execução contratual e o legítimo interesse.

5.33. Na Nota Técnica nº 02/2021 (2461963), criticou-se o apontamento de duas bases legais para uma mesma finalidade, uma vez que isso dificulta a identificação, no caso concreto, de quando uma base legal ou outra será utilizada.[7] Além disso, foram apontadas inconsistências quanto

Anexo I da Parte 2 do Despacho (2663486) SEI 00261.001045/2021-04 pg. 9

ao uso dessas bases legais.

5.34. Com relação à execução contratual, a Nota Técnica nº 02/2021 informou que:

> É difícil visualizar na prática em quais situações o aprimoramento de serviços e a personalização de recursos podem ser relacionados à necessidade da relação contratual. O que o titular de dados usuário do WhatsApp busca ao utilizar esse serviço é se comunicar com outros indivíduos, em um ambiente seguro e confidencial, que proteja o conteúdo das comunicações da vista de terceiros. Neste contexto, atividades de suporte e correção de erros fazem parte do que é necessário para execução do contrato. Contudo, o aprimoramento dos serviços e a personalização de recursos parecem estar mais relacionados aos interesses legítimos da empresa de garantir que as funcionalidades oferecidas sejam sempre inovadoras e ampliem a experiência do usuário. É inclusive uma maneira da empresa se destacar frente a seus concorrentes.[8]

5.35. Quanto ao legítimo interesse, uma série de críticas foram feitas quanto ao teste de avaliação de legítimo interesse realizado, a saber:

> a) a Política de Privacidade não relaciona finalidades e categorias de dados pessoais que são tratados, impedindo que se verifique o atendimento ao princípio da necessidade, requisito para o uso do legítimo interesse;[9]
>
> b) o Teste de Balanceamento realizado pelo WhatsApp confunde a aplicação do princípio da necessidade ao questionar se 'a atividade de tratamento é necessária para satisfazer o interesse legítimo do WhatsApp (ou de um terceiro)?' (2412846, p. 48), quando a pergunta a ser feita deveria ser 'os dados pessoais tratados para a finalidade pretendida são estritamente necessários?';[10]
>
> c) ao analisar as expectativas razoáveis dos indivíduos, em nenhum momento é comentado sobre o impacto da integração dos serviços do WhatsApp Business à plataforma do WhatsApp;[11]
>
> d) as salvaguardas adotadas para minimizar o impacto sobre os indivíduos (2412846, p. 65-67) listam apenas controles de segurança da informação, mas não trazem à luz controles de privacidade da informação (ex.: minimização de dados, políticas de eliminação e descarte etc.);[12] e
>
> e) o tratamento com base no legítimo interesse não pode ser realizado sob justificativa de que se ele não ocorrer haverá 'prejuízos para o usuário'.[13]

5.36. Além das críticas já feitas, caso todos os dados pessoais coletados pelo WhatsApp sejam compartilhados com o Facebook e outras empresas de seu grupo econômico, o uso do legítimo interesse fica ainda mais comprometido, uma vez que dificilmente serão respeitados as legítimas expectativas e os direitos e liberdades fundamentais dos titulares de dados (artigo 10, II, da LGPD).

5.37. Sem que exista maior transparência quanto a quais categorias de dados são tratadas para quais finalidades, é impossível identificar quais dados pessoais são compartilhados com outras empresas do grupo econômico do Facebook, devendo ser presumido o pior cenário (isto é, o compartilhamento de todas as categorias de dados pessoais), hipótese na qual nem a execução contratual nem o legítimo interesse justificariam tal compartilhamento. Esse cenário parece se confirmar nas informações disponibilizadas pelo WhatsApp em sua Central de Ajuda.

5.38. Na seção Geral da Central de Ajuda,[14] o WhatsApp intenta informar sobre os dados que são compartilhados com o Facebook. Ao consultá-la, é possível identificar uma seção '*Segurança e Privacidade*' que possui a subseção '*Quais informações o WhatsApp compartilha com as Empresas do Facebook?*'[15]

5.39. Atualmente essa subseção também pode ser acessada pela Política de Privacidade, embora o link seja de difícil identificação, como será mencionado a seguir.

5.40. Nesta página, a seguinte informação pode ser encontrada:

> As informações que compartilhamos com as outras Empresas do Facebook incluem as informações de registro de sua conta (como seu número de telefone), dados de transações (por exemplo, se você usa o Facebook Pay ou as Lojas do Facebook no WhatsApp), informações relacionadas ao serviço, informações sobre como você interage com empresas ao usar nossos Serviços, dados do aparelho móvel e seu endereço de IP. **Também podemos compartilhar outras informações identificadas na seção "Informações que coletamos" da nossa Política de Privacidade ou que foram obtidas por notificações que enviamos a você, ou com base no seu consentimento**. (Grifo nosso).

5.41. Em um primeiro momento, o WhatsApp parece informar quais categorias de dados são compartilhadas, citando exemplos como informações de registro da conta, dados de transações, informações relacionadas ao serviço, informações de interação com empresas, dados do aparelho móvel e endereço IP. Contudo, não obstante essa lista já ser consideravelmente extensa, logo em seguida o WhatsApp amplia largamente o rol, ao informar que também pode compartilhar outras informações identificadas na seção '*Informações que coletamos*', ou que foram obtidas por notificações enviadas ao titular ou com base no consentimento.

5.42. Ou seja, quaisquer dados pessoais coletados pelo WhatsApp poderão ser compartilhados com o Facebook, incluindo até mesmo dados de natureza sensível, tais como os Status.[16] Além disso, dados pessoais não informados na Política de Privacidade também podem vir a ser compartilhados, tais como aqueles existentes em notificações enviadas por outros canais, ou dados coletados por consentimento. Infelizmente, não é possível identificar quais dados estariam presentes nessas duas hipóteses adicionais.

5.43. Ademais, verifica-se que em nenhum momento é informado nessa página qual seria a finalidade desse compartilhamento. Ou seja, além de explicitar que qualquer dado pessoal da Política de Privacidade (além de outros não informados, coletados via notificações ou consentimento) pode vir a ser compartilhado com o Facebook, essa página da Central de Ajuda não

informa para que esses dados são compartilhados.

5.44. Essa informação só pode ser encontrada na Política de Privacidade, a qual traz um rol expansivo de finalidades para tal compartilhamento:

> Usamos os dados que **temos para operar e fornecer nossos Serviços, como para oferecer suporte, concluir compras ou transações, aprimorar, corrigir e personalizar nossos Serviços e conectá-los aos Produtos das Empresas do Facebook que você pode usa**r. Também usamos os dados que temos **para compreender como as pessoas usam nossos Serviços, avaliar e aprimorar nossos Serviços, pesquisar, desenvolver e testar serviços e recursos novos e também para solucionar problemas.** Também usamos seus **dados para responder quando você entra em contato conosco**. (Grifo nosso)

5.45. Em suma, o WhatsApp apresenta uma '*colcha de retalhos*' que obriga o titular de dados a navegar entre diversas páginas, ora presentes em sua Política de Privacidade, ora presentes em sua Central de Ajuda, para montar um quebra-cabeça que lhe informe quais dados são coletados para quais finalidades. Mais preocupante ainda é a constatação de que, ao final, a conclusão a que se chega é que todas as categorias de dados pessoais listadas na Política de Privacidade, e outras adicionais que não são explicitadas, poderão ser compartilhadas com o Facebook (e grupo empresarial) para o alcance do rol expansivo de finalidades acima mencionadas.

5.46. Assim sendo, **recomenda-se que o WhatsApp revisite a recomendação 'b.1' da Nota Técnica nº 02/2021 (2461963)**, para que:

> a) **correlacione em sua política de privacidade quais categorias de dados pessoais são tratadas para quais finalidades**, trazendo mais transparência para as operações de tratamento, em particular quanto ao compartilhamento de dados pessoais com a Família do Facebook; e
>
> b) **refaça o teste de balanceamento do legítimo interesse** levando em consideração as observações mencionadas na Nota Técnica nº 02/2021 (2461963) (em particular as dos parágrafos 124 a 134 e da seção X - Medidas de Prevenção e Segurança).

(b.2) Aposição de destaque na Política de Privacidade do link de segunda camada que informa 'Quais informações o WhatsApp compartilha com as Empresas do Facebook?' de forma a aumentar a transparência ao usuário.

5.47. O WhatsApp afirma ter cumprido a recomendação 'b.2',[17] ao destacar o acesso à subseção '*Quais informações o WhatsApp compartilha com as Empresas do Facebook?* por meio do link '*acesse este artigo*', presente na seção '*Como trabalhamos com outras Empresas no Facebook?*'.

5.48. A partir dos argumentos apresentados, **é possível entender que a recomendação foi atendida**. Parece ser razoavelmente claro que a referência ao artigo se refere às informações que são compartilhadas.

(b.3) Inserção na Política de Privacidade de um novo link, de forma destacada, e conteúdo análogo ao anterior que informe 'Quais informações o WhatsApp compartilha com as Empresas no WhatsApp?'

5.49. O WhatsApp alega ter atendido à recomendação b.3,[18] uma vez que '*existem links na Política de Privacidade que direcionam o usuário precisamente ao FAQ com informações claras e objetivas sobre como os dados pessoais são tratados no contexto do WhatsApp Business*.'

5.50. De acordo com a empresa, essa informação pode ser acessada ao se clicar no link '*sobre como as empresas se comunicam com você no WhatsApp*', disponível na subseção '*Dados fornecidos por você*'. Este link abre a subseção intitulada '*Privacidade e segurança para conversas com empresas*'.[19]

5.51. O texto apresentado nessa subseção foca no papel da criptografia ponta-a-ponta para a proteção do conteúdo das mensagens dos usuários. Em um determinado parágrafo ao longo do texto, traz-se a seguinte informação: '*O Facebook não usará automaticamente suas mensagens para exibir os anúncios direcionados, mas as empresas poderão usar as conversas com você para fins de marketing, incluindo anúncios no Facebook*.'

5.52. De acordo com o texto, apenas é informado que conversas com os usuários poderão ser utilizadas para fins de marketing. Contudo, é importante questionar se essas são as únicas categorias de dados pessoais que são compartilhadas com as empresas no WhatsApp. Não há outras informações nessa subseção que permitam identificar se há outros dados pessoais compartilhados.

5.53. **Nesse sentido, considera-se a recomendação como não atendida.** É importante que essa subseção seja mais explícita quanto às categorias de dados pessoais que são compartilhadas com as empresas no WhatsApp e quais as finalidades para que esses dados são compartilhados.

5.54. Além disso, é importante deixar claro para o usuário que a criptografia fim-a-fim não impede que as empresas possam usar as conversas dos usuários para fins de marketing, uma vez que elas se encontram numa das pontas do canal de comunicação.

5.55. Recomenda-se, portanto:

> a) deixar explícitas todas as categorias de dados pessoais que são compartilhadas com as empresas no WhatsApp e as respectivas finalidades para as quais esses dados pessoais são tratados; e
>
> b) explicitar para o usuário que a criptografia fim-a-fim não impede que as empresas possam usar as conversas dos usuários para fins de marketing, uma vez que elas se encontram numa das pontas do canal de comunicação.

INFORMAÇÕES RELATIVAS AOS DIREITOS DOS TITULARES

5.56. No que concerne às informações relativas aos direitos dos titulares, foram apresentadas cinco recomendações ao WhatsApp, conforme descritas no item "c" da conclusão da Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD (2461963). A seguir, apresentamos cada uma dessas recomendações, acompanhadas da análise sobre a resposta apresentada pela empresa.

(c.1) Disponibilização em destaque das informações para que o titular possa

exercer seus direitos na primeira camada de informação, ou seja, na própria Política de Privacidade, de modo similar ao previsto na Política de Privacidade Europeia, da qual consta seção específica intitulada 'Como exercer seus direitos'.

5.57. Conforme o exposto na Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD, verificou-se que as informações relativas aos direitos dos titulares, tal como exige o artigo 9º da LGPD, não apareciam em destaque. Visando suprir essa limitação, com a consequente ampliação da transparência e a simplificação dos meios para o exercício desses direitos pelos titulares, a ANPD solicitou que a empresa adotasse as providências pertinentes, em particular com a inclusão das referidas informações na própria Política de Privacidade, seguindo o mesmo modelo adotado na Política de Privacidade disponibilizada para os países da União Europeia.

5.58. Em sua resposta, o WhatsApp esclareceu que a recomendação da ANPD teria sido contemplada na nova Política de Privacidade:

> 24. A recomendação já está contemplada, visto que a Política de Privacidade do WhatsApp de 2021 já apresenta em destaque as informações disponíveis para que o titular possa exercer seus direitos, esclarecendo as ferramentas disponíveis ao titular para gerenciamento e manutenção dos seus dados. Esse foi, inclusive, um dos principais focos de todo o programa de conformidade com a LGPD implementado pela empresa antes mesmo da vigência da lei, previamente a agosto de 2020. (2557107, p. 17)

5.59. Ainda segundo a reposta apresentada pela empresa, na própria Política de Privacidade consta a seção "Gerenciamento e manutenção de seus dados", na qual são disponibilizadas informações sobre como o usuário pode acessar, portar, gerenciar, alterar, limitar ou apagar seus dados, [20] conforme redação a seguir:

> **Gerenciamento e manutenção dos seus dados**
>
> Você pode acessar ou portar seus dados usando nosso recurso "Solicitar dados da conta" (abra o WhatsApp e toque em Configurações/Ajustes > Conta). Os usuários de iPhone podem aprender a acessar, gerenciar e apagar os dados por meio dos nossos artigos da Central de ajuda para iPhone. Os usuários de Android podem aprender a acessar, gerenciar e apagar os dados por meio dos nossos artigos da Central de ajuda para Android.
>
> Nós armazenamos dados pelo tempo necessário para as finalidades identificadas nesta Política de Privacidade, inclusive para fornecer nossos Serviços ou por algum outro motivo legítimo, como cumprir com obrigações jurídicas, evitar violações dos nossos Termos, proteger ou defender nossos direitos, nossa propriedade e nossos usuários. O período de armazenamento varia de acordo com cada caso e depende de fatores como a natureza dos dados, o motivo pelo qual são coletados e tratados, e necessidades de retenção operacional ou legal relevantes.
>
> Se você também quiser gerenciar, alterar, limitar ou apagar seus dados, é possível fazê-lo por meio dos seguintes recursos:
>
> - **Configurações dos Serviços.** Você pode alterar as configurações dos Serviços para gerenciar a disponibilidade de determinados dados para outros usuários. Também é possível gerenciar seus contatos, grupos e listas de transmissão ou usar nosso recurso "bloquear" para gerenciar os usuários com quem você se comunica.
> - **Alteração de número de celular, nome, foto de perfil e recado.** Se você mudar de número de celular, você precisará atualizá-lo usando o recurso de mudança de número no aplicativo e transferir sua conta para o novo número de celular. Também é possível alterar seu nome do perfil, foto de perfil e recado a qualquer momento.
> - **Apagar sua conta do WhatsApp.** É possível apagar sua conta do WhatsApp a qualquer momento (inclusive a revogação do consentimento de uso de seus dados por nós de acordo com as leis aplicáveis) com o recurso interno "Apagar minha conta". Quando você apaga sua conta do WhatsApp, as mensagens que não foram entregues são apagadas de nossos servidores junto com outros dados que não precisamos para operar e executar nossos Serviços. Ao apagar sua conta, por exemplo, você apagará os dados da conta e sua foto de perfil, removerá a você mesmo de todos os grupos do WhatsApp e apagará seu histórico de mensagens do WhatsApp. Observe que se o WhatsApp for apagado apenas do seu dispositivo, sem o uso do recurso Apagar minha conta, seus dados ficarão armazenados conosco por mais tempo. Lembre-se de que apagar sua conta não afeta os dados relacionados aos grupos que você criou ou os dados relacionados a você e que estão em poder de outros usuários, como as cópias das mensagens que você enviou.
>
> Saiba mais sobre nossas práticas de exclusão e retenção de dados e sobre como apagar sua conta neste artigo.

5.60. Além disso, o WhatsApp informa que foi inserida na Política de Privacidade uma seção específica, intitulada '*Lei Geral de Proteção de Dados do Brasil*', com expressa referência ao exercício dos direitos previstos na LGPD:

> **Lei Geral de Proteção de Dados do Brasil**
>
> Para saber mais sobre seus direitos e como exercê-los sob a Lei Geral de Proteção de Dados do Brasil, clique aqui.

5.61. Vale ressaltar que, conforme havia sido registrada na Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD (2461963, p. 29), a ausência desta seção representava um dos principais elementos que dificultava o acesso às informações relativas aos direitos dos titulares. Dessa forma, esta Autoridade entende que, neste ponto, **houve atendimento parcial à recomendação 'c.1'**, visto ter sido incluída na Política de Privacidade a seção específica com menção à LGPD, na qual constam informações para que o titular possa exercer seus direitos. Todavia, em atenção ao princípio da transparência, observa-se a

necessidade de melhoria, conforme demonstrado a seguir.

5.62. É importante mencionar que, ao clicar no link disponibilizado na palavra 'aqui', conforme a orientação que consta da seção acima transcrita, o titular é remetido para a página do '*Aviso de Privacidade – Brasil*'. Nesta página, são fornecidas orientações mais específicas sobre o exercício de seus direitos, tendo sido destacados, na análise efetuada na Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD, três pontos de atenção e que demandam aprimoramento por parte do WhatsApp. Confira-se:

> 145. Por sua vez, ao ingressar na página em que está disponibilizado o Aviso, o titular terá acesso a informações sobre alguns de seus direitos. Não obstante, a página possui sete hyperlinks, alguns **levando para a Política de Privacidade antiga (julho de 2020)** e outros levando a tutoriais extensos sobre configurações do WhatsApp em diferentes dispositivos (iPhone, Android e KaiOS).
>
> 146. **O link que explica como o titular pode exercer seus direitos** de acesso, portabilidade, retificação, eliminação e oposição, **não aparece em destaque**. Para acessá-lo o titular deve clicar no link "aqui" da frase "Para solicitar mais informações sobre nossas práticas de dados, toque ou clique aqui."
>
> 147. Note-se, ainda, que **este link compreende uma terceira camada de informação**, ao se considerar que a primeira camada é a Política de Privacidade e a segunda é o Aviso de Privacidade – Brasil. Essa interface não parece acessível e limita o titular de dados em exercer seus direitos.

5.63. Em relação ao link que remetia à Política de Privacidade antiga (de julho de 2020), foi efetuada a correção, conforme esclarecido pelo WhatsApp e demonstrado abaixo na análise da recomendação 'c.3'.

5.64. Por sua vez, permanece a ausência de destaque para o link de acesso ao 'Fale com o WhatsApp – Dúvidas sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)', principal canal por meio do qual o usuário pode, efetivamente, exercer os seus direitos. Da mesma forma, o fato de o referido canal ser disponibilizado em uma terceira camada de informação também é, reconhecidamente, um limitador para o devido acesso às informações pelos usuários para o exercício de seus direitos.

5.65. **Trata-se, dessa forma, de um ponto relevante em relação ao qual vislumbramos a necessidade de aprimoramento, com vistas à ampliação da transparência e à efetiva garantia do exercício dos direitos dos titulares**. Nesse sentido, solicitamos que o WhatsApp avalie a questão e apresente a ANPD uma solução que assegure maior destaque e a consequente simplificação de acesso ao canal 'Fale com o WhatsApp – Dúvidas sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)'.

5.66. Entre as possíveis medidas a serem adotadas, recomendamos que sejam avaliadas, entre outras, as seguintes:

a) inclusão de link para acesso direto ao canal '*Fale com o WhatsApp – Dúvidas sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)*' entre as opções disponíveis ao titular, ao clicar na opção '*Ajuda*', que consta das '*Configurações*' do aplicativo;

b) inclusão de link para acesso direto ao canal '*Fale com o WhatsApp – Dúvidas sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)*' entre as opções disponíveis ao titular ao clicar na opção '*Termos e Política de Privacidade*', disponível na seção '*Ajuda*', que consta das '*Configurações*' do aplicativo;

c) revisão do texto do '*Aviso de Privacidade – Brasil*' a fim de conferir maior destaque ao link de acesso ao canal '*Fale com o WhatsApp – Dúvidas sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)*' e tornar mais claro que este link se destina aos interessados em conhecer e exercer seus direitos;

d) inclusão de artigo na '*Central de Ajuda*' com informações simplificadas sobre os direitos assegurados ao titular e como este pode exercê-los, em especial mediante o acesso ao canal '*Fale com o WhatsApp – Dúvidas sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)*'; e

e) disponibilização de página específica e direcionada ao público sobre como exercer os seus direitos e acessar ao canal '*Fale com o WhatsApp – Dúvidas sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)*', similar à inciativa adotada no México e mencionada na petição do WhatsApp (2557107, p. 25).

5.67. Como destacado, as alternativas mencionadas são exemplos de medidas de ampliação da transparência e de simplificação do acesso aos canais para exercício dos direitos dos titulares. Por isso, não excluem a possibilidade de adoção de outras medidas similares, desde que adequadas para atender ao mesmo propósito, a serem apresentadas pela empresa à ANPD.

5.68. Ainda a título de exemplo, vale mencionar que a ANPD publicou página com orientações aos usuários do WhatsApp, na qual constam, entre outras, informações específicas sobre os direitos dos titulares e os respectivos canais para acesso.[21] Nesse sentido, entendemos que a transparência das informações disponibilizadas aos titulares é um processo abrangente, que pode e deve envolver os mais diversos mecanismos de acesso e recursos de divulgação, além de pressupor o contínuo aperfeiçoamento e o permanente diálogo com os usuários, titulares dos dados, e a colaboração entre a empresa e a ANPD.

(c.2) Inserção da informação sobre o Aviso de Privacidade – Brasil em seção específica na Política de Privacidade atualizada, eliminando uma camada de acesso à informação.

5.69. Em relação a esta recomendação, o WhatsApp esclareceu que a primeira camada da Política de Privacidade é a mesma adotada em outras jurisdições, dada a natureza global do serviço. O Aviso de Privacidade, por sua vez, representa uma seção específica destinada aos diversos países, entre os quais o Brasil e os Estados Unidos, onde o serviço é prestado pela mesma sociedade empresária (WhatsApp LLC). Como exposto na petição juntada ao processo:

> 48. Desde antes da entrada em vigor da LGPD e da CCPA nos Estados Unidos, e considerando os requisitos específicos de tais leis, o WhatsApp realizou esforços para entrar em conformidade com as

Nota Técnica 2/2021 (0066488) (2653286) SEI 00261.000452/2021-04 pg. 63
Anexo I Parte 1 de 2 (0066488) (2653286) SEI 00261.000452/2021-04 pg. 63

> novas regras que passariam a vigorar a partir da entrada em vigor de tais diplomas. Uma das inúmeras medidas implementadas pelo WhatsApp foi a adoção de Avisos de Privacidade específicos para endereçar as especificidades de tais leis.
>
> 49. Esses Avisos de Privacidade são vinculados à Política de Privacidade "global" do WhatsApp LLC, mas, conforme detalhado acima, informam aos usuários sobre canais específicos para cumprimento das referidas leis, como canais para o atendimento aos direitos dos titulares distintos dos canais globais. Cada uma dessas leis merece uma abordagem distinta, e é isso que o WhatsApp considerou e tem implementado (SEI 2557107, p. 30).

5.70. A esse respeito, como exposto na análise da Recomendação 'c.1', reiteramos que foi incluída seção específica na Política de Privacidade, intitulada '*Lei Geral de Proteção de Dados do Brasil*', que remete o titular ao '*Aviso de Privacidade – Brasil*', conforme havia sido solicitado na Recomendação 'c.2'.

5.71. De outro lado, o acesso a esta página também pode ser realizado diretamente pela página '*Conteúdo Jurídico do WhatsApp*', na qual também é disponibilizada a opção de acesso à Política de Privacidade.[22] Da mesma forma, pelo aplicativo, o acesso ao '*Aviso de Privacidade – Brasil*' segue o mesmo caminho disponibilizado para o acesso à Política de Privacidade, isto é, '*Configurações*', '*Ajuda*' e '*Termos e Política de Privacidade*'.

5.72. **Entendemos que os esclarecimentos apresentados são pertinentes e que a recomendação deve ser considerada como atendida.**

(c.3) Correção dos links disponibilizados no Aviso de Privacidade, que remetem o titular para o acesso à Política de Privacidade antiga, de julho de 2020.

5.73. De acordo com a resposta apresentada pelo WhatsApp, os links foram corrigidos e disponibilizados aos titulares, seguindo-se integralmente a recomendação.

5.74. Em consulta ao '*Aviso de Privacidade – Brasil*', verificamos que, de fato, a correção foi realizada, razão pela qual **consideramos que a recomendação 'c.3' foi atendida.**

(c.4) Correção, na Política de Privacidade, da referência ao consentimento no item 'Apagar sua conta do WhatsApp', tendo em vista se tratar de revogação da aceitação dos termos de uso, e não de revogação do consentimento enquanto base legal.

5.75. A Recomendação 'c.4' se refere ao seguinte trecho da Política de Privacidade, disponível na seção '*Apagar sua conta do WhatsApp*: 'é possível apagar sua conta do WhatsApp a qualquer momento (inclusive a revogação do consentimento de uso de seus dados por nós de acordo com as leis aplicáveis) [...]'.

5.76. De acordo com a análise efetuada na Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD (2461963, p. 32), o ajuste seria necessário, pois essa menção ao consentimento poderia '*conferir ao titular uma falsa ideia de que a base legal para o tratamento de seus dados é o consentimento, quando, na verdade, trata-se da revogação da aceitação de termos de uso, e não da revogação do consentimento enquanto base legal.*'

5.77. Sobre o tema, o WhatsApp se manifestou pela necessidade de manutenção da referência ao consentimento no trecho citado. As justificativas apresentadas foram as seguintes: (i) como a política de privacidade é aplicável às operações globais do WhatsApp, a referência ao consentimento atende à legislação de países que o adotam como única ou principal base legal para o tratamento de dados pessoais; (ii) por isso, consta a ressalva, ao final do trecho questionado, de que a revogação do consentimento se dará '*de acordo com as leis aplicáveis*'; (iii) além disso, a referência ao consentimento seria importante, tendo em vista que o WhatsApp pode vir a utilizar essa base legal no Brasil, caso, por exemplo, assim seja determinado por regulamento da ANPD.

5.78. Por fim, o WhatsApp se colocou à disposição da ANPD para tornar esses pontos mais claros aos usuários, especialmente no '*Aviso de Privacidade – Brasil*'.

5.79. Dada a natureza global do serviço, é razoável que, eventualmente, sejam adotados termos mais genéricos na redação de sua política de privacidade a fim de contemplar as diversas peculiaridades de cada legislação nacional, complementando-as, quando necessário, em avisos específicos para cada país. Nesse contexto, considerando os esclarecimentos prestados pela empresa e a abertura para melhoria, verifica-se que se pode acurar a compreensão pelos usuários, particularmente no '*Aviso de Privacidade – Brasil*', tendo em vista, em especial, a expressa ressalva às leis aplicáveis que consta da parte final do trecho acima destacado.

5.80. Ressalte-se que a análise sobre as bases legais utilizadas pelo WhatsApp e a sua adequada divulgação para os titulares é objeto de análise em seção específica nesta Nota Técnica.

5.81. **Entendemos que os argumentos apresentados pela empresa são plausíveis, razão pela qual devem ser acolhidos parcialmente, solicitando que o WhatsApp apresente uma proposta à ANPD para tornar esses pontos mais evidentes aos usuários, conforme se propôs a fazê-lo.**

(c.5) Divulgação pública da identidade do Encarregado, conforme exige o artigo 41 da LGPD.

5.82. Na análise efetuada na Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD (2461963, p. 30), constatou-se que o WhatsApp disponibiliza canal efetivo para contato com o Encarregado, sem, no entanto, divulgar publicamente a sua identidade, tal como exige o artigo 41, § 1º, da LGPD.

5.83. Em sua resposta, a empresa ponderou que o objetivo da regra seria o de '*garantir que os usuários tenham a quem recorrer, de forma facilitada, em relação ao tratamento de seus dados pessoais*' (2557107, p. 27), o que, efetivamente, seria assegurado pela empresa ao fornecer os meios para contato direto com o encarregado.

5.84. Além disso, mencionou que esta é uma prática corriqueira no mercado, sendo adotada igualmente por outras empresas, a exemplo de Apple, Twitter e Microsoft. Por fim, após ter fornecido em caráter confidencial a esta Autoridade a identidade do encarregado, ressaltou que a divulgação pública de sua identidade pode trazer riscos para a sua privacidade e

Nota Técnica 2/2021/CGTP/ANPD (2663486) SEI 00261.001045/2021-04 pg. 64

segurança. Assim, concluiu que as informações que '*atualmente disponibiliza ao usuário nesse ponto parecem atender ao objetivo da referida recomendação*' (2557107, p. 28).

5.85. Entendemos que as ponderações efetuadas pela empresa são relevantes e devem ser levadas em consideração no presente caso.

5.86. De um lado, a finalidade precípua do disposto na LGPD é assegurar um canal efetivo de comunicação com os usuários, o que, de fato, é disponibilizado pelo WhatsApp, conforme a análise efetuada na Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD.

5.87. De outro lado, o § 1º do artigo 41 contém expressa referência à identidade do encarregado, norma que deverá ser objeto de regulamentação pela ANPD, conforme previsto no § 3º do mesmo artigo, o qual, inclusive, autoriza a dispensa de indicação de encarregado, '*conforme a natureza e o porte da entidade ou o volume de operações de tratamento de dados*'.

5.88. **Em síntese, considerando a disponibilização do contato do encarregado para os usuários do WhatsApp e a inexistência de regulamento da ANPD sobre o tema, acolhemos os esclarecimentos apresentados pela empresa, não se vislumbrando, por ora, a necessidade de adoção de quaisquer providências adicionais em relação a esse ponto**.

DADOS SENSÍVEIS E DADOS DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES

(d.1) Identificação de circunstâncias em que poderia ocorrer o tratamento não intencional de dados sensíveis, devendo ser identificados, se for o caso, os dados sensíveis objeto de tratamento, a finalidade e a base legal utilizada para tanto, bem como as medidas de segurança utilizadas para prevenir riscos e danos aos usuários.

5.89. Na resposta à Nota Técnica nº 2/2021 (2461963), o WhatsApp informou que não há necessidade de cumprir a recomendação 'd.1',[23] pois não trata dados sensíveis, afirmando que o WhatsApp não possui acesso ao conteúdo das mensagens de conversas com outros usuários (parágrafos 65 e 66).

5.90. Conquanto essa informação possa ser verídica, considerando por hipótese que a criptografia fim-a-fim, uma das principais funcionalidades do aplicativo, impeça o acesso ao conteúdo das mensagens, atualmente o WhatsApp realiza o tratamento de outro tipo de conteúdo que deve ser levado em consideração nessa análise: o Status do WhatsApp.

5.91. Conforme informação disponível no site da empresa,[24] com o status do WhatsApp, o usuário pode compartilhar textos, fotos, vídeos e Gifs animados que desaparecem após 24 horas. Para enviar e receber as atualizações de status de um contato, o usuário e seu contato devem ter o número de telefone um do outro salvo na lista de contatos.

5.92. Ao se verificar a Política de Privacidade do WhatsApp, o Status consta como uma das categorias de dados tratados, embora as informações disponíveis sejam bastante sucintas:

> **Dados de status**. Você pode compartilhar conosco seu status caso decida adicioná-lo à sua conta. Saiba como usar o status no Android, no iPhone ou no KaiOS.

5.93. Os links disponibilizados apenas informam sobre o uso do status, mas não trazem informações adicionais sobre a privacidade desse recurso. Tal informação só é possível de ser encontrada mediante acesso da central de ajuda geral,[25] que possui uma seção '*Status*' com a subseção '*Sobre a privacidade do status*'.

5.94. Ao se acessar esta subseção,[26] finalmente é possível encontrar informações sobre o tratamento de dados, no qual o WhatsApp afirma:

> Se você compartilhar sua atualização de status, esse conteúdo será compartilhado com outros apps. Entretanto, o WhatsApp não compartilha os dados da sua conta com o Facebook nem com qualquer outro app selecionado para compartilhar suas atualizações de status.

5.95. A linguagem é confusa e ambígua, mas uma das interpretações possíveis é que, quando o usuário compartilhar sua atualização de status, o conteúdo será compartilhado com outros aplicativos, o que inclui o Facebook. Apenas dados relativos à conta do usuário não serão compartilhados, mas ao que parece, o conteúdo ainda será compartilhado, sendo que o usuário não possui controle sobre com quais aplicativos esse compartilhamento ocorrerá.

5.96. Sabe-se que conteúdos compartilhados via Status podem revelar dados sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, ou até mesmo dados referentes à saúde ou à vida sexual, o que são todos considerados dados sensíveis. Fotos e vídeos são capazes de revelar mais informações sensíveis do que mensagens de texto.

5.97. **Desse modo, não é possível afirmar que o WhatsApp não trata dados sensíveis e por esse motivo, a recomendação 'd.1' da Nota Técnica nº 2/2021 (2461963), deve ser reconsiderada**.

5.98. Inclusive, o Idec, em sua manifestação, alega que '*recentemente, os usuários brasileiros foram escolhidos como público-alvo para testar um novo algoritmo do WhatsApp capaz de exibir as atualizações da ferramenta Status por ordem de relevância, que é baseada na frequência de mensagens trocadas entre dois números e na interação com os contatos que publicam no Status.*'[27] e traz algumas referências de noticiários jornalísticos.

5.99. Infelizmente, as notícias trazidas pelo Idec são relativamente antigas, datadas do ano de 2019. Deste modo, seria interessante que o WhatsApp informasse a esta Autoridade se o algoritmo que exibe o Status por ordem de relevância ainda está em vias de ser utilizado. Se tal funcionalidade utilizar o conteúdo das mensagens de Status para definir a forma que se dá a interação entre os contatos, confirmaria o uso de perfilização (*profiling*).

5.100. Ainda que esta funcionalidade de classificação por relevância não seja implementada, fato é que o WhatsApp informa (embora de forma confusa e em um link de difícil acesso) que o Status pode ser compartilhado com outros apps. Deste modo, não há como negar que dados sensíveis são tratados pelo WhatsApp.

5.101. Além disso, é importante observar que entre os usuários que utilizam o Status estão crianças e adolescentes, o que adiciona uma camada adicional de sensibilidade no tratamento de dados deste tipo de mensagens. Na próxima parte desta seção, faz-se a análise da resposta do WhatsApp à

recomendação ‘d.2’, que diz respeito a essa categoria de titulares de dados.

5.102. Assim, **recomenda-se que o WhatsApp**:

a) revisite a recomendação ‘d.1’ da Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD, observando as considerações aqui feitas, para que deixe mais claro para o titular de dados como ocorre o compartilhamento de dados do Status com outros apps, bem como qual a finalidade para o tratamento de dados sensíveis (o Status do WhatsApp) e quais medidas de segurança são utilizadas para prevenir riscos e danos aos titulares;

b) disponibilize na página principal de sua Política de Privacidade um link para a página ‘*Sobre a privacidade do status*’;

c) reescreva a informação sobre o compartilhamento do status para deixar mais transparente para o usuário que as informações compartilhadas podem revelar dados pessoais sensíveis e qual o controle que os titulares têm sobre esse compartilhamento; e

d) avalie os limites dessa atividade de tratamento de dados sensíveis. Sem uma base legal e salvaguardas adequadas, o WhatsApp deve se abster do tratamento de categorias de dados pessoais sensíveis.

(d.2) Inclusão na Política de Privacidade de informações sobre as operações de tratamento de dados de crianças e adolescentes, caso considere pertinente, tendo em consideração as melhores práticas quanto ao tratamento dessa categoria especial de dados pessoais.

5.103. Acerca especificamente do tratamento de dados de crianças e adolescentes, foi apresentada a recomendação ‘d.2’.

5.104. Em resposta, o WhatsApp apresentou os seguintes argumentos:

a) o WhatsApp determina que somente maiores de 13 anos possam utilizar os seus serviços, de modo a zelar pelos direitos de crianças e adolescentes;

b) diversas medidas são adotadas com a finalidade de promover o melhor interesse de seus usuários, inclusive adolescentes, a exemplo da criptografia de ponta-a-ponta;

c) a existência de canais de denúncia para viabilizar a supervisão e o controle sobre o uso dos serviços por usuários menores de 13 anos; e

d) referência ao Código Civil, à Lei nº 10.703/2003 e à Resolução nº 58 da ANATEL, que indicam a necessidade de capacidade civil como requisito de validade para a celebração de negócios jurídicos, como a aquisição de linhas telefônicas (pré-requisito para a utilização do aplicativo).

5.105. Diante disso, o WhatsApp entendeu que *“[...] as informações descritas na Política de Privacidade do WhatsApp já abordam as operações de tratamento de dados de todos os seus usuários, inclusive adolescentes.”*

5.106. A este respeito, não obstante as ponderações apresentadas pelo WhatsApp, temos que o direito de crianças e adolescentes ocupa posição de destaque nos sistemas legislativos nacional e internacional de proteção, exigindo atenção e a participação do Estado, da família e da sociedade para a garantia de sua efetividade. Nesse sentido, destaca-se trecho da obra de DONEDA *et al (2021)*[28]:

> Vale destacar que o cumprimento de tais direitos é de responsabilidade compartilhada entre Estado, famílias e sociedade, inclusive empresas, os quais devem somar esforços e tomar as medidas necessárias para cumprir esse que é um dever constitucional.

5.107. Apontada garantia resta consagrada no texto constitucional, com previsão no artigo 227 c/c 5º, X, ambos transcritos a seguir:

> Art. 227. É dever da família, da sociedade e do Estado assegurar à criança, ao adolescente e ao jovem, com absoluta prioridade, o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária, além de colocá-los a salvo de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão.
>
> Art. 5º, 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;

5.108. Além disso, há também a previsão da proteção integral à criança e ao adolescente na convenção sobre direitos da criança (UNICEF) – adotada pela Assembleia Geral da ONU e ratificada pelo Brasil em 24/09/1990[29], bem como no Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA, que corroboram o princípio do melhor interesse da criança e do adolescente. Nesse sentido o *caput* do artigo 14 da LGPD estabelece que o tratamento de dados de crianças e adolescentes deve ser sempre realizado em seu melhor interesse, observadas as demais regras constantes nos parágrafos do artigo e na legislação pertinente.

5.109. No mesmo caminho, aliás, pode-se mencionar novamente trecho da obra de DONEDA[30], em que se expõe que:

> Isso significa que o tratamento de dados de crianças e adolescentes só pode se dar exclusivamente com base no seu melhor interesse, ou seja, somente por meio de práticas que promovam e protejam seus direitos previstos no sistema jurídico nacional e internacional com absoluta prioridade, abstendo-se de práticas violadoras e exploratórias da vulnerabilidade infantojuvenil, inclusive as comerciais. Será considerado nulo de pleno direito o contrato, mesmo que realizado com consentimento parental – específico e em destaque, tal qual previsto no art. 14, § 1º da LGPD-, para o tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes, que não atenda ao melhor interesse das próprias crianças e adolescentes envolvidos.

5.110. Há, assim, a preponderância[31] do melhor interesse do titular de dados em condição de hipervulnerabilidade, em relação a outros interesses porventura existentes adotados para justificar o eventual tratamento de dados pessoais. Tal preponderância, inclusive, orienta a interpretação e a

aplicação de bases legais como, entre outras, o legítimo interesse do controlador e o próprio consentimento parental nas hipóteses de tratamento de dados de crianças de adolescentes.

5.111. Dito isso, concluímos que, independentemente da base legal adotada pelo WhatsApp para o tratamento de dados de titulares que sejam crianças e adolescentes, é imprescindível a avaliação e comprovação de que este tratamento atende ao seu melhor interesse.

5.112. A partir das informações prestadas pelo WhatsApp, algumas considerações devem ser realizadas.

5.113. Como acima exposto, em sua resposta, o representante do aplicativo informou que os termos de uso e a política de privacidade já são explícitas ao indicar que apenas usuários maiores de 13 anos podem fazer uso da ferramenta. Tal informação, aliás, já havia sido observada por esta Autoridade e destacada no capítulo referente ao assunto constante na Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD.

5.114. Em adição, os representantes do WhatsApp indicam a existência de canais de denúncia para evitar que usuários menores de 13 anos utilizem as funcionalidades do aplicativo.

5.115. Em outro ponto, há a indicação da necessidade de existência prévia de uma linha telefônica para que o usuário possa utilizar o aplicativo, e que, à luz da legislação brasileira, o negócio jurídico para a obtenção da referida linha telefônica não poderia ser celebrado por pessoas menores de 18 anos, tendo em vista a possibilidade de nulidade do negócio, diante de sua relativa ou absoluta incapacidade.

5.116. Há, portanto, na perspectiva dos representantes do WhatsApp: i) a impossibilidade de utilização do aplicativo por menores de 13 anos, tendo em vista as regras constantes nos próprios termos de uso; e ii) a indicação de inviabilidade jurídica para que usuários menores de 18 e maiores de 13 anos possam utilizar a ferramenta, tendo em vista sua incapacidade (relativa ou absoluta) para a obtenção de linha telefônica.

5.117. Percebe-se, assim, que o WhatsApp infere, a partir das premissas expostas, que não há, em sua base de usuários, pessoas menores de 18 anos.

5.118. Contudo, a única ferramenta indicada pelos representantes do aplicativo para evitar sua utilização por usuários nesta condição de hipervulnerabilidade são os canais de denúncia, e apenas para usuários com idade inferior a 13 anos.

5.119. Desta forma, malgrado os argumentos aduzidos pelos representantes do WhatsApp, temos, a partir de estudos como a pesquisa sobre o uso da Internet por crianças e adolescentes no Brasil - TIC Kids Online Brasil 2018, por exemplo, que a utilização de aplicações como o WhatsApp ocorre de forma massiva por crianças ou adolescentes.

> Em 2018, **cerca de 20 milhões de crianças e adolescentes de 9 a 17 anos usuários de Internet possuíam perfil em redes sociais**, o que equivalia a 82% dos usuários nessa faixa etária. **O aplicativo WhatsApp foi a plataforma em que crianças e adolescentes reportaram possuir um perfil em maiores proporções (72%)**, superando pela primeira vez na série histórica da pesquisa o Facebook (66%).[32] [grifo nosso]

5.120. Em que pese o WhatsApp não ser uma ferramenta direcionada a crianças e adolescentes, há, ao que se infere, o tratamento de dados pessoais desses usuários, partindo das mesmas bases legais e cercadas dos mesmos mecanismos de proteção e garantia dos princípios previstos na LGPD aplicáveis a todos os demais usuários do aplicativo. Um exemplo disso pode ser observado nos próprios argumentos apresentados pelo WhatsApp, em que há a indicação da criptografia ponta-a-ponta como mecanismo para promover o melhor interesse de todos os usuários, inclusive dos adolescentes.

5.121. Como consequência, e tendo como horizonte o princípio da proteção integral desta categoria de titulares de dados pessoais, entendemos que o WhatsApp deveria possuir mecanismos mais eficazes para a proteção de usuários com idade inferior a 18 anos. Para esses titulares, conforme se extrai do *caput* do artigo 14 da LGPD, acima mencionado, deve haver a comprovação de que qualquer operação de tratamento de dados se dá, efetivamente, em seu melhor interesse.

5.122. A comprovação de que o tratamento de dados de crianças e adolescentes é realizado em seu melhor interesse deve restar devidamente documentada, podendo, inclusive, ser objeto de relatório de impacto realizado pelo controlador. Acerca deste aspecto, destaca-se trecho de documento elaborado pela autoridade de proteção de dados do Reino Unido, a ICO, que expõe que[33]:

> Se você processa dados pessoais de crianças, deve pensar na necessidade de prover a proteção específica exigida pelo Considerando 38 desde o início e desenhar o seu processamento, produtos e sistemas com isto em mente. Isso é vital se você processa regular ou sistematicamente dados pessoais de crianças. Geralmente é mais fácil incorporar um design amigável para crianças em um sistema ou produto como parte do desenho inicial do projeto do que tentar adicioná-lo mais tarde. Recomendamos que você use um Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais para auxiliá-lo nisso, e para avaliar e mitigar riscos de proteção de dados para as crianças. Você também deve considerar os direitos e liberdades da criança para que sua liberdade de aprender, desenvolver e explorar (particularmente num contexto online) seja restringida apenas quando for proporcional.[34]

5.123. Dito isto, sem adentrar ao mérito da base legal para o tratamento de dados de crianças e adolescentes, o que será oportunamente regulamentado por esta Autoridade, **entendemos que os argumentos apresentados pelos representantes do WhatsApp não são satisfatórios para esclarecer e confirmar a ausência de risco de tratamento de dados de crianças e adolescentes em desacordo com os ditames da LGPD**.

5.124. **Desta forma, recomendamos, nos termos do artigo 38 da LGPD, a apresentação de relatório de impacto à proteção de dados pessoais para o tratamento de dados de crianças e adolescentes[35], em que restem demonstradas as ferramentas técnicas adotadas ou a serem implementadas pelo WhatsApp para evitar que usuários qualificados como crianças e adolescentes utilizem o aplicativo de forma indevida ou tenham seus dados tratados de forma irregular.**

Nota Técnica 49/2021/CGTP/ANPD (0066488) SEI 00261.000452/2021-04 pg. 67

5.125. **Requeremos a indicação expressa no referido relatório de impacto à proteção de dados das formas de tratamento, os tipos de dados tratados, a base legal adotada e a comprovação de que o apontado tratamento atende ao melhor interesse desses titulares.**

MEDIDAS DE PREVENÇÃO DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE

(e.1) Reforço de medidas de 'descarte e exclusão seguros de dados'

5.126. Como forma de aprimoramento das medidas de prevenção e segurança do aplicativo, recomendou-se ao WhatsApp, na Nota Técnica nº 02/2021 (2461963), que fossem providas maiores informações acerca do descarte e exclusão seguros de dados. Em sua resposta, o WhatsApp respondeu que possui um procedimento de exclusão que garante a exclusão de dados '*dentro de 90 dias a partir do momento que o usuário apaga a sua conta*'.

5.127. No entanto, a própria Política de Privacidade e FAQ levantadas pela empresa indicam que as cópias de dados pessoais '*ainda poderão continuar no armazenamento de backup que utilizamos para recuperar dados em casos de desastres, erros de software ou outros eventos de perda de dados*'. Além disso, afirmam que '*poderemos manter em nosso banco de dados cópias de alguns itens, como arquivos de logs, mas sem os dados de identificação pessoal*'.

5.128. Ainda que essas informações estejam em harmonia, em parte, com a Política de Privacidade implementada no âmbito da União Europeia este ano, algumas diferenças são relevantes e merecem especial atenção. Por exemplo, na Política de Privacidade Europeia, a técnica de pseudonimização de dados é brevemente descrita, enquanto na Política de Privacidade brasileira não há menção a qualquer técnica de pseudonimização aplicada ou aplicável aos dados remanescentes após o procedimento de exclusão da conta pelo usuário.[36]

5.129. Embora entenda-se que a recomendação da Nota Técnica nº 02/2021 (2461963) quanto às informações de descarte e inclusão fora atendida pelo Whatsapp, breve descrição acerca de qual técnica de pseudonimização o WhatsApp utiliza para esses fins pode ser melhor indicada pela empresa, a fim de salvaguardar a segurança de dados remanescentes em repouso após a exclusão de usuários. Essa comunicação pode inclusive ser realizada diretamente e exclusivamente a esta Autoridade, como prevê o artigo 38 da LGPD, caso o WhatsApp entenda mais pertinente nesse contexto.

5.130. Dessa forma, **recomenda-se que o WhatsApp apresente para a ANPD informações mais detalhadas sobre qual técnica de pseudonimização é utilizada** a fim de salvaguardar a segurança de dados remanescentes após um pedido de exclusão.

(e.2) 'Implementação de controles administrativos relativos à privacidade da informação'

5.131. Na Nota Técnica nº 02/2021 (2461963), recomendou-se ao WhatsApp que fossem providas maiores informações acerca da privacidade da informação, por meio de práticas como a de manutenção de um inventário de dados, de registro de operações de tratamento e de controles de contratos com operadores.

5.132. Em sua resposta, o WhatsApp informou que '*devido à ausência de detalhamento na LGPD sobre a forma, o conteúdo e o teor de tais documentos e controles, o WhatsApp entende que as orientações a serem emitidas pela ANPD são de extrema importância para possibilitar que a documentação atenda às expectativas desta autoridade competente*'.

5.133. A ausência circunstancial de normativas específicas quanto ao aprimoramento de controles administrativos relativos à privacidade da informação não devem eximir controladores de implementar as boas práticas de governança de dados preconizadas pelo artigo 50 da LGPD. O artigo em referência já sugere, em seu §2º, que '*o controlador, observados a estrutura, a escala e o volume de suas operações, bem como a sensibilidade dos dados tratados e a probabilidade e a gravidade dos danos para os titulares dos dados*', poderá implementar programa de governança em privacidade e demonstrar sua efetividade, '*em especial, a pedido da autoridade nacional ou de outra entidade responsável por promover o cumprimento de boas práticas*'.

5.134. Ou seja, há previsão legal para que se emitam recomendações de boas práticas como aquelas da Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD, especialmente se visam a atender princípios da LGPD como o do livre acesso e da transparência (artigo 6º, IV e VI). **Nesse contexto, entende-se que as informações acerca de medidas de prevenção e segurança do aplicativo não foram devidamente contempladas por meio da resposta à Nota Técnica**.

5.135. Embora se reconheça e se concorde com o fato de que possam eventualmente ser normatizados temas referentes aos controles administrativos em referência, entende-se que os parágrafos 85 e 86 da resposta em nada auxiliam esta Autoridade a compreender quais são as boas práticas adotadas pelo WhatsApp, conforme lhe permite o artigo 50 da LGPD, dada sua escala, volume, sensibilidade dos dados e a probabilidade e a gravidade dos riscos para os direitos dos titulares dos dados. Considere-se, adicionalmente, que a ausência de detalhamento por esta autoridade não impede que o WhatsApp apresente proposta para atender à recomendação, sobretudo porque é quem detém o conhecimento de seus processos de tratamento para tomar essa iniciativa.

5.136. Assim, **reitera-se recomendação para que sejam apresentados controles administrativos relativos à privacidade da informação**, tais como:

a) inventários de dados;

b) registro de operações de tratamento de dados pessoais, que devem incluir informações quanto ao compartilhamento, transferência e divulgação de dados pessoais; e

c) controles de contratos com operadores de dados pessoais e com terceiros.

(e.3) 'Implementação de medidas de privacy by design and by default'

5.137. A Nota Técnica nº 02/2021 (2461963) teve como uma de suas recomendações finais que fossem providas maiores informações acerca da implementação de mecanismos de *privacy by design* e de *privacy by default* pelo WhatsApp, para além da criptografia fim-a-fim dos conteúdos de mensagem.

Anexo I da Parte 2 (2663488) SEI 00261.000112/2021-04 pg. 298

5.138. Em sua resposta, a empresa informou que, além da criptografia fim-a-fim, adota também medidas de minimização de dados e de duplo fator de autenticação, concluindo que '*já possui salvaguardas eficientes para garantir a proteção dos dados no desenho de seus processos, produtos e serviços desde a concepção até o seu lançamento e manutenção*'.

5.139. **Entende-se que os argumentos apresentados pelo WhatsApp não são suficientes para esclarecer ou atender a recomendação.**

5.140. Ocorre que, entre as medidas destacadas, é possível perceber, a título de exemplificação, que o duplo fator de autenticação não é uma medida que hoje se encontra implementada de acordo com o *privacy by default*. Este princípio prevê que as funcionalidades de privacidade de um serviço devem estar disponíveis por padrão, não sendo necessário que um usuário tenha que ativá-los para que funcionem. Apesar de o duplo fator de autenticação estar disponível a qualquer usuário interessado, é uma camada extra de segurança, que deve ser ativada pelo usuário que assim o desejar. Cumpre ressaltar que, pelo que se pode verificar, não há na Política de Privacidade, nos campos '*Recursos*', nem em '*Segurança*', informações sobre a confirmação em duas etapas como medida de segurança para o usuário.

5.141. Seria recomendável que a autenticação em dois fatores fosse uma medida de segurança por padrão, e não opcional. Essa estratégia denotaria a prioridade dada às medidas de segurança e privacidade dos usuários. Conjuntamente, recomenda-se que a menção a esse dispositivo, o vídeo e as instruções sobre como ativá-lo ganhem proeminência nas páginas principais da Política de Privacidade, tendo em vista que atualmente ele consta apenas no FAQ e o usuário deve procurar ativamente na seção as palavras '*confirmação em duas etapas*', ou termos similares, para que tenha acesso a essas informações.[37]

5.142. Assim como esse exemplo, outras medidas poderiam ser consideradas na privacidade por padrão e desde a concepção dessa aplicação, para além da minimização de dados e o duplo fator de autenticação. Por exemplo, sugere-se a adoção de medidas como pseudonimização de dados pessoais e maior transparência no que diz respeito às funções e ao tratamento dos dados pessoais (permitindo ao titular monitorar melhor o tratamento dos dados, conforme itens anteriores).

5.143. Além disso, conforme análise efetuada acima, o tratamento de dados de crianças e adolescentes poderia ser passível de especial atenção nas medidas de privacidade por padrão e desde a concepção.

5.144. De acordo com esse contexto de medidas de segurança delineado, **reitera-se recomendação para que sejam informadas mais medidas** de *privacy by design* e *privacy by default* adotados pelo WhatsApp, para além da criptografia fim-a-fim das mensagens, tais como:

a) adoção por padrão do duplo fator de autenticação (*privacy by default*); e

b) adoção de medidas adicionais de privacidade por padrão e desde a concepção, como pseudonimização de dados pessoais e maior transparência quanto às funções e ao tratamento dos dados pessoais.

6. CONCLUSÃO

6.145. Diante de todo o exposto, considerando as recomendações constantes da Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD (2461963) e da Recomendação Conjunta Cade, MPF, ANPD e Senacon (2572034) e em atenção às informações trazidas pelo WhatsApp por meio das petições *Resposta 3 do WhatsApp aos Ofícios 43 e 51* (2539018), *Resposta 4 do WhatsApp aos Ofícios 43 e 51* (2557107) e *Resposta 5 do WhatsApp à Recomendação Conjunta* (2565346), a Coordenação-Geral de Tecnologia e Pesquisa e a Coordenação-Geral de Fiscalização informam:

6.145.1. a respeito da recomendação do 'a', para que o WhatsApp fizesse relatório de impacto à proteção de dados pessoais sobre o tratamento de dados pessoais do WhatsApp Business, **os argumentos apresentados foram considerados insuficientes**, de modo que **recomendam ao WhatsApp que:**

6.145.1.1. atenda a recomendação 'a' da Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD e elabore o RIPD, conforme solicitado; e

6.145.1.2. **documente a atividade relacionada à proteção aos titulares de dados pessoais abrangidos pela LGPD**, seja pela adaptação dos atuais documentos *Termos de Serviço do WhatsApp Business*, aos *Termos de Tratamento de Dados do WhatsApp Business* e *Adendo sobre Transferência de Dados do WhatsApp Business*, seja pela edição de documentos específicos para titulares de dados pessoais abrangidos pela LGPD.

6.145.2. acerca das providências constantes do item 'b.1', os argumentos apresentados pela empresa **foram acolhidos parcialmente,** de modo que **recomendam** ao WhatsApp que revisite a recomendação 'b.1' e:

6.145.2.1. correlacione em sua política de privacidade quais categorias de dados pessoais são tratadas para quais finalidades, trazendo mais transparência para as operações de tratamento, em particular quanto ao compartilhamento de dados pessoais com a Família do Facebook; e

6.145.2.2. refaça o teste de balanceamento do legítimo interesse levando em consideração as observações mencionadas na Nota Técnica nº 02/2021, em particular as dos parágrafos 124 a 134 e da seção X - Medidas de Prevenção e Segurança.

6.145.3. sobre o item 'b.3', **considera-se a recomendação como não atendida.** É importante que a subseção '*Privacidade e segurança para conversas com empresas*' seja mais explícita quanto às categorias de dados pessoais que são compartilhadas com as empresas no WhatsApp e para quais finalidades esses dados são compartilhados e que seja mais clara para o usuário que a criptografia fim-a-fim não impede que as empresas possam usar as conversas dos usuários para fins de marketing, de modo que recomendam ao WhatsApp:

6.145.3.1. deixar explícitas todas as categorias de dados pessoais que são compartilhadas com as empresas no WhatsApp e

Anexo Parte 1 (2663486) SEI 08012.001045/2021-04 pg. 69

as respectivas finalidades para as quais esses dados pessoais são tratados; e

6.145.3.2. explicitar para o usuário que a criptografia fim-a-fim não impede que as empresas possam usar as conversas dos usuários para fins de marketing, uma vez que elas se encontram numa das pontas do canal de comunicação.

6.145.4. em relação às recomendações 'b.2, c.2', 'c.3' e 'c.5', concernentes aos direitos dos titulares, efetuadas no item 'c' da Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD, **consideram-nas como atendidas ou devidamente esclarecidas**, sem necessidade de adoção de providências adicionais;

6.145.5. quanto à recomendação efetuada no item 'c.1', consideram que houve o **atendimento parcial** no que concerne à inclusão na Política de Privacidade de seção específica com menção à LGPD e da qual constam informações para que o titular possa exercer seus direitos, destacando a necessidade de melhoria no princípio da transparência;

6.145.5.1. adicionalmente, com vistas à ampliação da transparência e à efetiva garantia do exercício dos direitos dos titulares, **recomendam que o WhatsApp apresente solução que assegure maior destaque, com a consequente simplificação de acesso ao canal '*Fale com o WhatsApp – Dúvidas sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)*'**, observadas as sugestões de possíveis medidas concretas a serem adotadas, apresentadas na Seção V, item 5.66 desta Nota Técnica.

6.145.6. quanto à recomendação emitida no item 'c.4', consideram plausíveis os argumentos apresentados pela empresa, razão porque **foram acolhidos parcialmente**, sob a condição de que o **WhatsApp apresente uma proposta para esta Autoridade para melhorar a compreensão pelos usuários**, 'de que a base legal para o tratamento de seus dados não é o consentimento, quando, na verdade, trata-se da revogação da aceitação de termos de uso, e não da revogação do consentimento enquanto base legal', particularmente no '*Aviso de Privacidade – Brasil*', tendo em vista, em especial, a expressa ressalva às leis aplicáveis que consta da sua Política de Privacidade.

6.145.7. acerca da recomendação 'd.1', entendem que **não é possível afirmar que o WhatsApp não trata dados sensíveis**, **de modo que recomendam ao WhatsApp que**:

6.145.7.1. **revisite a recomendação 'd.1' da Nota Técnica nº 2/2021**, observando as considerações dos itens 5.89 a 5.101 desta Nota Técnica para que deixe mais claro para o titular de dados como ocorre o compartilhamento de dados do Status com outros apps, bem como qual a finalidade para o tratamento de dados sensíveis (o Status do WhatsApp) e quais medidas de segurança são utilizadas para prevenir riscos e danos aos titulares;

6.145.7.2. disponibilize na página principal de sua Política de Privacidade um link para a página '*Sobre a privacidade do status*';

6.145.7.3. reescreva a informação sobre o compartilhamento do status para deixar mais transparente para o usuário que as informações compartilhadas possuem natureza sensível e qual o controle que os titulares têm sobre esse compartilhamento; e

6.145.7.4. avalie os limites dessa atividade de tratamento de dados sensíveis. Sem uma base legal e salvaguardas adequadas, sobretudo considerando que não se pode invocar legítimo interesse para tratamento de dados sensíveis, o WhatsApp deve se abster do tratamento de categorias de dados pessoais sensíveis.

6.145.8. em relação à recomendação contida no item 'd.2', entendem que **os argumentos apresentados pelo WhatsApp não são satisfatórios** para esclarecer e confirmar a ausência de risco de tratamento de dados de crianças e adolescentes em desacordo com os ditames da LGPD, motivo pelo qual **recomendam, nos termos do artigo 38 da LGPD, a apresentação de relatório de impacto à proteção de dados pessoais para o tratamento de dados de crianças e adolescentes**.

6.145.8.1. O relatório deve demonstrar, de forma clara, as ferramentas técnicas adotadas ou a serem implementadas pelo WhatsApp para evitar que usuários qualificados como crianças e adolescentes tenham seus dados tratados de forma irregular.

6.145.8.2. Requer-se a indicação expressa no referido relatório de impacto à proteção de dados das formas de tratamento, os tipos de dados tratados, a base legal adotada e a comprovação de que o apontado tratamento atende ao melhor interesse desses titulares.

6.145.9. sobre a recomendação 'e.1', **consideram-na parcialmente esclarecida** pelos argumentos apresentados pelo WhatsApp, de modo que **recomendam** que o WhatsApp apresente para a ANPD informações mais detalhadas sobre qual técnica de pseudonimização é utilizada a fim de salvaguardar a segurança de dados remanescentes após um pedido de exclusão.

6.145.10. no que concerne à recomendação 'e.2', entendem que os **argumentos apresentados pelo WhatsApp não são suficientes para esclarecê-la ou atendê-la**, de modo que **reiteram a recomendação** para que sejam apresentados controles administrativos relativos à privacidade da informação, tais como aqueles elencados no item 5.136 desta Nota Técnica.

6.145.11. em relação à recomendação 'e.3', entendem que os **argumentos apresentados pelo WhatsApp não são suficientes para esclarecê-la ou atendê-la**, de modo que **reiteram a recomendação** para que sejam informadas mais medidas de *privacy by design* e *privacy by default* adotados pelo WhatsApp, para além da criptografia fim-a-fim das mensagens, tais como aquelas sugeridas no item 5.144 desta Nota Técnica.

6.146. Encaminhe-se a presente Nota Técnica ao interessado, para conhecimento e atendimento das recomendações.

Anexo I da Parte 1 (0066488) SEI 00261.001045/2021-04 pg. 67 de 300

[1] Disponível em: < https://www.whatsapp.com/legal/business-terms/?lang=pt_br >. Acesso em 14 jun. 2021.

[2] Disponível em: < https://www.whatsapp.com/legal/business-data-processing-terms?lang=pt_br >. Acesso em 14 jun. 2021.

[3] Disponível em: < https://www.whatsapp.com/legal/business-data-transfer-addendum?lang=pt_br >. Acesso em 14 jun. 2021.

[4] Disponível em: < https://www.whatsapp.com/legal/business-data-security-terms?lang=pt_br >. Acesso em 14 jun. 2021.

[5] 'b.1 Criação de seções na Política de Privacidade que informem aos titulares as bases legais utilizadas e as correlacione às finalidades e categorias de dados pessoais tratados, de forma semelhante às seções 'Nossa Base Legal para Tratar Dados' e 'Como Tratamos seus Dados' disponíveis na Política de Privacidade europeia.'

[6] Manifestação do Idec, Parágrafo 58.

[7] Nota Técnica nº 02/2021, parágrafo 113.

[8] Ibid., parágrafo 116.

[9] Ibidem, parágrafo 128.

[10] Ibidem, parágrafo 129.

[11] Ibidem, parágrafo 131.

[12] Ibidem, parágrafo 132.

[13] Ibidem, parágrafo 133.

[14] Disponível em: < https://faq.whatsapp.com/general/ >.

[15] Disponível em: < https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/what-information-does-whatsapp-share-with-the-facebook-companies/?lang=pt_br >.

[16] Sobre a natureza sensível do Status do WhatsApp, verificar a Seção VI.

[17] Aposição de destaque na Política de Privacidade do link de segunda camada que informa 'Quais informações o WhatsApp compartilha com as Empresas do Facebook?' de forma a aumentar a transparência ao usuário.

[18] "b.3 Inserção na Política de Privacidade de um novo link, de forma destacada, e conteúdo análogo ao anterior que informe 'Quais informações o WhatsApp compartilha com as Empresas no WhatsApp?'."

[19] Disponível em: < https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/end-to-end-encryption-for-business-messages >. Acesso em: 11 jun. 2021.

[20] Disponível em: < https://www.whatsapp.com/legal/updates/privacy-policy/?lang=pt_br >. Acesso em: 11 jun. 2021.

[21] Disponível em: < https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/a-nova-politica-de-privacidade-do-whatsapp >. Acesso em: 11 jun. 2021.

[22] Disponível em https://www.whatsapp.com/legal/?lg=pt&lc=BR&eea=0. Acesso em: 10 jun. 2021.

[23] 'd.1 Inclusão na Política de Privacidade de informações sobre as circunstâncias em que poderia ocorrer o tratamento não intencional de dados sensíveis, devendo ser identificados, se for o caso, os dados sensíveis objeto de tratamento, a finalidade e a base legal utilizada para tanto, bem como as medidas de segurança utilizadas para prevenir riscos e danos aos usuários.'

[24] Disponível em: < https://faq.whatsapp.com/android/status/how-to-use-status/?lang=pt_br >. Acesso em: 11 jun. 2021.

[25] Disponível em: < https://faq.whatsapp.com/general/ >. Acesso em: 11 jun. 2021.

[26] Disponível em: < https://faq.whatsapp.com/general/status/about-status-privacy/?lang=pt_br >. Acesso em: 11 jun. 2021.

[27] Parágrafo 114 da Manifestação do Idec.

[28] DONEDA. Danilo. *et al*. Tratado de proteção de dados pessoais - Rio de Janeiro: Forense, 2021. p. 219.

[29] Decreto nº 99.710, de 21de novembro de 1990, com fundamento no Decreto Legislativo nº 28, de 14 de setembro de 1990. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/d99710.htm >. Acesso em> 11 jun. 2021.

[30] DONEDA. Danilo. *et al*. Tratado de proteção de dados pessoais - Rio de Janeiro: Forense, 2021. p. 223/224.

[31] Destaca-se, sobre o assunto, trecho da obra de DONEDA *et al (2021)*: "nesse sentido, em todos os casos em que porventura houver conflito de interesse ou impossibilidade de atendimento comum de direitos fundamentais colidentes, a primazia do melhor interesse da criança e do adolescente e de seus direitos deve ser realizada de forma absoluta, ainda que o conteúdo desse interesse seja objeto de debate ou disputa.

[32] CGI.BR. Pesquisa sobre o uso da internet por crianças e adolescentes no Brasil: TIC kids online Brasil 2018. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2019. Disponível em: < https://cetic.br/media/docs/publicacoes/216370220191105/tic_kids_online_2018_livro_eletronico.pdf > Acesso em: 10 jun. 2021.

[33] Disponível em: https://ico.org.uk/for-organisations/guide-to-data-protection/guide-to-the-general-data-protection-regulation-gdpr/children-and-the-uk-gdpr/what-should-our-general-approach-to-processing-children-s-personal-data-be/. Acesso em: 14 jun. 2021.

[34] Tradução livre. "*If you process children's personal data then you should think about the need to provide the specific protection required by Recital 38 from the outset and design your processing, products and systems with this mind. This is vital if you regularly or systematically process children's personal data. It is usually easier to incorporate child friendly design into a system or product as part of your initial design brief than to try and add it in later. We recommend that you use a Data Protection Impact Assessment (DPIA) to help you with this, and to assess and mitigate data protection risks to the child. You should also take into account the rights and freedoms of the child so that their freedom to learn, develop and explore (particularly in an online context) is only restricted when this is proportionate.*"

[35] A exemplo da autoridade de proteção de dados espanhola, que recomenda a elaboração de relatório de impacto quando a operação de tratamento envolver dados de sujeitos vulneráveis. Disponível em: https://www.aepd.es/sites/default/files/2019-09/listas-dpia-es-35-4.pdf. Acesso em: 10 jun. 2021.

[36] '*To disassociate this data from your account, we replace the user identifier with a randomly generated replacement so that it cannot be linked back to your account.*' Disponível em: < https://www.whatsapp.com/legal/updates/privacy-policy-eea/?lang=en#AElrqa1xulQlfF3fe >. Acesso em: 10 jun. 2021.

[37] Disponível em: < https://faq.whatsapp.com/general/verification/about-two-step-verification >. Acesso em: 10 jun. 2021.

7.	**ANEXOS**
7.1.	Anexo WhatsApp Business Terms of Service (2675477);
7.2.	Anexo WhatsApp Business Data Processing Terms (2675478);
7.3. e	Anexo WhatsApp Business Data Transfer Addendum (2675479);
7.4.	Anexo WhatsApp Business Data Security Terms (2675480).

Documento assinado eletronicamente por **Thiago Guimaraes Moraes**, **Coordenador(a)**, em 30/06/2021, às 09:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Lucas Costa dos Anjos**, **ANPD - Autoridade Nacional de Proteção de Dados**, em 30/06/2021, às 10:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Marcelo Santiago Guedes**, **Coordenador(a)-Geral**, em 30/06/2021, às 17:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Fabricio Guimarães Madruga Lopes**, **Cordenador-Geral de Fiscalização**, em 30/06/2021, às 18:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Felipe Ricardo da Costa Freitas**, **Coordenador(a)**, em 30/06/2021, às 20:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade do documento pode ser conferida informando o código verificador **2675286** e o código CRC **DF5602E1** no site: https://super.presidencia.gov.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0

Nota Técnica 2675286 0066488 (1265328) SEI 00261.000012/2021-04 pg. 67

Termos de Serviço do WhatsApp Business

Última alteração: 29 de outubro de 2020

1. Introdução

Você e a empresa ou negócio que você está autorizado a representar ("você", "sua", "seu" ou "Empresa") concordam com estes Termos de Serviço do WhatsApp Business e com todos os outros termos, políticas e documentações aplicáveis (coletivamente, "Termos do WhatsApp Business") ao instalar ou usar os aplicativos, software, recursos, serviços e APIs do WhatsApp projetados e desenvolvidos para empresas ("Serviços Comerciais").

O WhatsApp LLC é a entidade contratante que fornece a você nossos Serviços Comerciais, a menos que esteja em um país do Espaço Econômico Europeu e em qualquer outro país ou território inserido na ("Região Europeia"). Neste caso, a WhatsApp Ireland Limited é a entidade contratante que fornece a você nossos Serviços Comerciais (coletivamente, "WhatsApp", "nosso(a)", "nós", "nos" ou "conosco"). Nós fornecemos nossos Serviços Comerciais exclusivamente para uso comercial.

SEM ACESSO A SERVIÇOS DE EMERGÊNCIA. Há diferenças importantes entre nossos Serviços Comerciais e os serviços de telefonia fixa, de celular ou de SMS. Nossos Serviços Comerciais não permitem acesso a serviços ou prestadores de serviços de emergência, incluindo a polícia, o corpo de bombeiros ou hospitais, nem qualquer forma de contato com pontos de atendimento de segurança pública. A Empresa deverá se certificar de que consegue contatar prestadores de serviços de emergência pertinentes por meio de um telefone fixo, celular ou outro serviço disponível.

2. Termos e políticas adicionais

Estes Termos do WhatsApp Business incorporam por referência as seguintes políticas e documentos:

- Política do WhatsApp Business
- Termos de Tratamento de Dados do WhatsApp Business
- Política de Propriedade Intelectual do WhatsApp
- Diretrizes de Marca do WhatsApp

Em caso de conflito entre qualquer um dos termos e políticas adicionais e estes Termos do WhatsApp Business, os termos e políticas adicionais prevalecerão.

3. Conta do WhatsApp Business

Uso comercial e elegibilidade. Você declara e garante que: (a) você utilizará nossos Serviços Comerciais apenas para fins comerciais, empresariais e autorizados, e não utilizará os Serviços Comerciais para uso pessoal; (b) você fornecerá apenas informações de registro associadas à sua Empresa; (c) você tem autorização para aceitar estes Termos do WhatsApp Business e tem, pelo menos, 18 anos de idade (ou a maioridade reconhecida no seu país de residência); e (d) você não foi anteriormente suspenso ou removido dos nossos Serviços Comerciais ou se envolveu em qualquer atividade que pudesse resultar em suspensão ou remoção.

Registro e conta. A Empresa deve criar uma conta no WhatsApp Business e deve fornecer informações precisas, atuais e completas, incluindo seu número de telefone comercial legal válido, nome da Empresa e outras informações necessárias. A Empresa manterá as informações da sua conta do WhatsApp Business atualizadas. O nome da Empresa não deve: (a) ser falso, enganoso, fraudulento ou difamatório; (b) fazer paródia com terceiros ou incluir símbolos de caracteres, pontuação excessiva ou designações de marca comercial; ou (c) violar qualquer marca comercial, violar qualquer direito de publicidade ou, de alguma forma, violar os direitos de qualquer pessoa. Nós reservamos o direito de recuperar nomes de contas em nome de qualquer empresa ou indivíduo que possua uma reivindicação legal destes nomes.

Preferências de comunicação. Como parte do seu relacionamento conosco, você permite que o WhatsApp use suas informações para enviar a você comunicações eletrônicas (como mensagens, e-mails e chamadas telefônicas via WhatsApp ou por outros meios) de nossa parte ou dos nossos fornecedores terceirizados, incluindo: (a) avisos sobre sua conta, alterações de senha, autorizações de pagamento e outras informações transacionais; e (b) informações sobre produtos, serviços, pesquisas, eventos, notícias e promoções oferecidas pelo WhatsApp ou pelas Empresas do Facebook, quando permitido pela lei aplicável. Se você não deseja que o WhatsApp se comunique com você em relação ao item (b) acima, você pode optar por não receber futuras comunicações, entrando em contato com o WhatsApp por meio dos endereços listados no final destes termos ou clicando no link "cancelar inscrição" em qualquer comunicação desse tipo.

Dispositivos e software. Você deve fornecer determinados dispositivos, software e conexões de dados, que não são fornecidos por nós, para usar nossos Serviços Comerciais. Você concorda em baixar e instalar manual ou automaticamente as atualizações dos nossos Serviços Comerciais.

Anexo WhatsApp Business 0016458-36.2020.8.26.0050 (06698780) SEI 0026[illegible] pg. 303

Taxas e impostos. Você é responsável por todos os planos de dados da operadora, tarifas de uso da Internet e outros impostos e taxas associados ao uso dos nossos Serviços Comerciais.

Vinculação ao Facebook. Para usar todos ou alguns recursos dos nossos Serviços Comerciais, podemos exigir que a Empresa vincule sua conta do WhatsApp Business à conta do Facebook usada para seus negócios. Os termos e políticas do Facebook são aplicados na medida em que você usa os serviços do Facebook.

Serviços de terceiros. Nossos Serviços Comerciais podem permitir que a Empresa acesse, use ou interaja com sites, aplicativos, conteúdos e outros produtos e serviços que não são fornecidos pelo WhatsApp. Por exemplo, a Empresa pode optar por usar um serviço de backup de dados de terceiros (como iCloud ou Google Drive) que possa ser usado com alguns de nossos Serviços Comerciais. Observe que, ao usar esses outros serviços de terceiros, os termos e políticas de privacidade aplicáveis deles regerão o uso destes serviços pela Empresa. O WhatsApp não será responsável pelo uso desses serviços, pelos termos de terceiros ou por quaisquer ações que você realize sob os termos de terceiros.

4. Responsabilidades legais, de privacidade e de segurança da Empresa

Conformidade com as leis e regulamentos. Você só poderá usar nossos Serviços Comerciais se tiver assegurado que o seu uso esteja em conformidade com todos os requisitos legais e regulamentares. É sua exclusiva responsabilidade determinar as suas obrigações legais. Os nossos Serviços Comerciais não se destinam ao uso dentro de corporações. Nós não fazemos declarações ou garantias de que nossos Serviços Comerciais atendem às necessidades de entidades regulamentadas por leis e regulamentos com elevados requisitos de confidencialidade em relação a dados pessoais, como entidades de assistência médica, financeira ou de serviços jurídicos. A Empresa deve fornecer todas as divulgações e avisos de dados necessários (como manter uma política de privacidade ou rotular mensagens de marketing). A Empresa também deve garantir todos os direitos, consentimentos e permissões necessários (por exemplo, adesão) para compartilhar o contato de seus clientes e outros dados pessoais com o WhatsApp e para se comunicar com seus clientes via WhatsApp usando essas informações. O WhatsApp não se responsabiliza por quaisquer atos ou omissões da Empresa que violem as leis aplicáveis. A Empresa também deve respeitar e cumprir todas as solicitações de usuários do WhatsApp para interromper ou desativar o recebimento de certos ou todos os tipos de mensagens do WhatsApp enviadas pela Empresa. Os usuários do WhatsApp podem bloquear a Empresa, marcar as mensagens da Empresa como spam ou nos notificar sobre violações de nossos termos e políticas pela Empresa. Nestes casos, o WhatsApp tomará as medidas apropriadas, o que poderá resultar na suspensão ou cancelamento do uso dos nossos Serviços Comerciais pela Empresa.

Responsabilidades de segurança. Somente indivíduos autorizados a agir em nome da Empresa poderão ser autorizados pela Empresa a acessar e usar a conta da Empresa no WhatsApp Business e para os fins autorizados sob estes Termos do WhatsApp Business. A Empresa é responsável por todas as atividades realizadas em sua conta. A Empresa deverá: (a) manter as credenciais de sua conta seguras; (b) manter seus dispositivos e conta do WhatsApp seguros e protegidos; (c) impedir o uso ou acesso não autorizado aos nossos Serviços Comerciais; e (d) notificar o WhatsApp imediatamente em caso de suspeita ou descoberta de qualquer violação de segurança relacionada aos nossos Serviços Comerciais, ou em caso de descoberta ou suspeita de qualquer acesso ou uso não autorizado. A Empresa implementará e seguirá padrões reconhecidos pelo setor e práticas recomendadas para proteção de dados e informações, a fim de proteger os dados, a rede e os sistemas da Empresa contra acesso, uso ou cópia não autorizados. A Empresa deverá excluir imediatamente todos os dados de qualquer usuário que tenha obtido por meio dos nossos Serviços Comerciais se concluirmos, justificadamente a nosso critério, que a Empresa violou sua obrigação de proteger e impedir o uso ou acesso não autorizado a seus dispositivos, conta ou sistemas, violou estes Termos do WhatsApp Business, ou se estes Termos do WhatsApp Business forem rescindidos por qualquer motivo.

5. Propriedade intelectual e licenças

Licença da Empresa para Nós. Nossos Serviços Comerciais permitem que você crie, publique, armazene, envie e receba conteúdos, como textos, imagens, vídeos e outros materiais, incluindo marcas, logotipos, slogans e outros materiais de propriedade da Empresa (coletivamente, "Conteúdo da Empresa"). Você concede ao WhatsApp e às suas subsidiárias e afiliadas uma licença global, não exclusiva, sublicenciável e transferível para usar, reproduzir, modificar, adaptar, publicar, traduzir, criar materiais derivados, distribuir e executar ou exibir publicamente o Conteúdo da Empresa que são carregados, enviados, armazenados ou recebidos pela Empresa em ou através de nossos Serviços Comerciais, exclusivamente com o objetivo de fornecer, operar, desenvolver, promover, atualizar e aprimorar nossos Serviços Comerciais, além de pesquisar e desenvolver novos serviços, recursos ou usos. Você declara e garante que possui todos os direitos necessários para nos conceder a presente licença para o Conteúdo da Empresa, e que o nosso uso, conforme permitido por estes Termos do WhatsApp Business, não violará nenhum direito ou prejudicará qualquer pessoa ou entidade.

Direitos da Empresa. Exceto pela licença que você nos concede no item acima, você reterá toda a propriedade e outros direitos sobre o Conteúdo da Empresa.

Anexo WhatsApp Business 0016458736650267693784066498 SEI 0026611245 2021 32 2021-07-14 pg. 304

Nossa licença para a Empresa. Sob a condição de conformidade da Empresa com estes Termos do WhatsApp Business, concedemos à Empresa uma licença limitada, revogável, não exclusiva, não sublicenciável e intransferível para usar nossos Serviços Comerciais apenas conforme autorizado nestes Termos do WhatsApp Business. Você também poderá usar nossas marcas para divulgar que a sua Empresa está no WhatsApp, exclusivamente conforme estabelecido em nossas Diretrizes de Marca do WhatsApp.

Direitos do WhatsApp. Exceto pela licença expressamente concedida nestes Termos do WhatsApp Business, não há concessão de licença ou direito implícita ou por inferência. Exceto expressamente indicado em contrário, somos os proprietários de todos direitos autorais, marcas, domínios, logotipos, conjunto-imagem (*trade dress*), segredos comerciais, patentes e outros direitos de propriedade intelectual associados aos nossos Serviços Comerciais.

Restrições. Exceto quando permitido por escrito pelo WhatsApp, a Empresa não deverá, direta ou indiretamente, ou por meios automatizados ou por outros meios: (a) distribuir, vender, revender ou alugar nossos Serviços Comerciais a terceiros; (b) distribuir ou disponibilizar nossos Serviços Comerciais em uma rede para serem usados por vários dispositivos ao mesmo tempo, exceto se autorizado por meio de ferramentas e configurações que nós fornecemos expressamente para seu uso por meio dos Serviços Comerciais; e (c) copiar, reproduzir, distribuir, executar ou exibir publicamente, modificar ou fazer trabalhos derivados com base no todo ou parte de nossos Serviços Comerciais. A Empresa não deverá, direta ou indiretamente, ou por meios automatizados ou por outros meios: (d) remover quaisquer avisos ou marcas de direitos de propriedade; (e) fazer engenharia reversa de qualquer aspecto dos nossos Serviços Comerciais ou fazer qualquer coisa que possa descobrir o código-fonte; (f) retirar ou extrair dados dos nossos Serviços Comerciais; (g) desenvolver ou usar qualquer aplicativo que interaja com nossos Serviços Comerciais sem o nosso consentimento prévio e por escrito; e (h) criar softwares ou APIs que funcionem substancialmente da mesma forma que nossos Serviços Comerciais e oferecê-los para uso de terceiros de maneira não autorizada.

Denúncia de infrações de direitos autorais, marcas e outras infrações de propriedade intelectual por terceiros. Para denunciar terceiros por reclamações de direitos autorais, marcas ou outras violações de propriedade intelectual, acesse nossa Política de Propriedade Intelectual do WhatsApp. Podemos tomar medidas em relação à sua conta, inclusive desativar ou suspender sua conta do WhatsApp da Empresa se você infringir direitos de propriedade intelectual de terceiros.

Feedback. Sempre apreciamos seu feedback ou outras sugestões sobre o WhatsApp. Você concorda que quaisquer perguntas, comentários, sugestões, ideias, materiais originais ou criativos, ou outras informações sobre o WhatsApp ou nossos produtos ou serviços, que você publica, envia ou de outra forma nos comunica (coletivamente, "Feedback") não são confidenciais e que teremos o direito de usar e disseminar, sem restrição, o Feedback para qualquer finalidade, comercial ou não, sem reconhecimento ou compensação a você.

6. Uso aceitável de nossos Serviços Comerciais

Uso aceitável. A Empresa não violará (nem ajudará terceiros a violar) nenhuma lei aplicável, contrato, propriedade intelectual ou outro direito de terceiros, e a Empresa será a única responsável por sua conduta ao usar nossos Serviços Comerciais. A Empresa não deverá, direta ou indiretamente, ou por meios automatizados ou por outros meios: (a) usar nossos Serviços Comerciais para fins pessoais, familiares ou domésticos; (b) se envolver em qualquer conduta de assédio, ameaça, intimidação, predação ou perseguição; (c) usar ou tentar usar a conta de outro usuário sem autorização prévia desse usuário e do WhatsApp; (d) personificar ou se registrar em nome de qualquer pessoa ou entidade ou deturpar sua afiliação com uma pessoa ou entidade, fraudar ou publicar falsidades ou declarações enganosas; (e) coletar informações de ou sobre outros usuários de qualquer forma não permitida ou não autorizada; (f) usar nossos Serviços Comerciais que não seja para os fins a que se destinam ou interferir, interromper, afetar negativamente ou inibir outros usuários; (g) danificar, desativar, sobrecarregar ou prejudicar os nossos Serviços Comerciais; (h) enviar, distribuir ou publicar spam, comunicações eletrônicas não solicitadas, correntes, esquemas de pirâmide ou comunicações ilegais ou não permitidas; (i) publicar, enviar ou compartilhar qualquer conteúdo que seja ilegal, difamatório, injurioso, obsceno, pornográfico, indecente, lascivo, sugestivo, hostil, ameaçador, invasivo da privacidade ou dos direitos de publicidade, abusivo, inflamatório, fraudulento ou em que julgamos o conteúdo censurável; (j) incitar ou fornecer instruções para condutas ilícitas; (k) distribuir quaisquer vírus, dados corrompidos ou outros arquivos ou conteúdos prejudiciais, disruptivos ou destrutivos; (l) evitar, ignorar ou burlar as instruções em nosso arquivo robots.txt ou qualquer medida que empregarmos para impedir ou limitar o acesso a qualquer parte dos nossos Serviços Comerciais, incluindo técnicas de filtragem de conteúdo; ou (m) expor o WhatsApp ou outros a qualquer tipo de dano ou responsabilidade.

Execução. Embora nós não tenhamos obrigação de rastrear ou monitorar o Conteúdo da Empresa, podemos revisar, remover ou excluir o Conteúdo da Empresa publicado e compartilhado por você, a qualquer momento e a nosso critério, como nos casos em que outros usuários nos notifiquem de que o Conteúdo da Empresa viola estes Termos do WhatsApp Business. Se desativarmos ou encerrarmos a conta da Empresa por uma violação desses Termos do WhatsApp Business, a Empresa não poderá criar outra conta do WhatsApp Business sem nossa permissão expressa e por escrito.

Anexo WhatsApp Business 0016458-36.2021.8.26.0477 (066498) - EI 0026611-45.2021.8.26.0114 - 22/04/2021 - 677 pg. 305

Reclamações. Você pode enviar suas reclamações para businesscomplaints@support.whatsapp.com sobre os seguintes assuntos: problemas técnicos ou tecnológicos; problemas de atendimento ao cliente; suspensão e término de sua conta ou Serviços; ou qualquer suposta violação destes Termos ou do Regulamento da UE 2019/1150 (o "**Regulamento da Plataforma**") por nós. Nós confirmaremos o recebimento de todas as reclamações e entraremos em contato com você para resolver sua reclamação dentro de um prazo razoável. Se você nos fornecer seu endereço de e-mail válido, nós comunicaremos a você o resultado de nossa investigação sobre sua reclamação.

7. Nossas práticas de dados

Contatos de seus clientes. A Empresa fornecerá ao WhatsApp informações de contato de seus clientes, como números de telefone ("Dados do Cliente"), e a Empresa determinará com quais clientes poderá se comunicar ao usar o WhatsApp. Desde que você esteja localizado na Região Europeia e que o Regulamento Geral de Proteção de Dados (Regulamento (UE) 2016/679) ("GDPR", na sigla em inglês) se aplique ao tratamento de quaisquer de seus Dados Pessoais (como esse termo é definido no GDPR) contido nos Dados do Cliente, ou que você esteja no Reino Unido ou Suíça, você será o controlador de dados que seleciona os destinatários da mensagem e instrui o WhatsApp, durante o período de vigência destes Termos do WhatsApp Business, a tratar esses Dados Pessoais em seu nome, como seu operador de dados, de acordo com estes Termos do WhatsApp Business, para entregar as mensagens da Empresa aos seus clientes. Na medida em que tratamos esses Dados Pessoais nos Dados do Cliente, como seu operador, nossos Termos de Tratamento de Dados do WhatsApp Business se aplicarão e serão incorporados por referência a estes Termos do WhatsApp Business.

Acesso a dados e a dados agregados. Por meio de nossos Serviços Comerciais, você terá acesso aos dados pessoais, Dados do Cliente e Conteúdo da Empresa que você nos fornecerá. Você poderá acessar, em nossos Serviços Comerciais, dados agregados relacionados à sua atividade de mensagens, como o número agregado de mensagens enviadas, entregues, lidas e recebidas.

Classificação e avaliação. Se você usar o Catálogo, você determinará a ordem e a exibição de seus produtos e serviços em seu Catálogo; Nós não classificamos ou usamos parâmetros de classificação no Catálogo para exibir seus produtos ou serviços ao lado ou em relação aos bens ou serviços de outras empresas.

Outras informações. Você entende e concorda que o WhatsApp coleta, armazena e usa: (a) informações da sua conta comercial e cadastro; (b) informações de uso, log e informações funcionais geradas a partir do uso de nossos Serviços Comerciais; (c) informações de desempenho, diagnóstico e análise; (d) informações relacionadas aos seus pedidos de suporte técnico ou outros; e (e) informações sobre você de outras fontes, como outros usuários do WhatsApp, negócios, empresas de terceiros e Empresas do Facebook. Podemos compartilhar essas informações com as Empresas do Facebook, e nós e as Empresas do Facebook usaremos todas as informações que temos para desenvolver, operar, fornecer, aprimorar, entender, personalizar, dar suporte e comercializar nossos Serviços Comerciais, nossos outros serviços e os serviços e produtos das Empresas do Facebook. Não é possível desativar essas práticas de dados.

Nossas operações globais. A Empresa concorda com a transferência e o tratamento dos dados que coletamos, armazenamos e usamos sob estes Termos do WhatsApp Business para os Estados Unidos e outros países globalmente onde temos ou usamos instalações, provedores de serviços ou parceiros, independentemente de onde você usa nossos Serviços Comerciais. Você reconhece que as leis, os regulamentos e as normas do país no qual suas informações são armazenadas ou tratadas podem ser diferentes das existentes em seu próprio país.

Divulgações legais e solicitações de terceiros. Você concorda que o WhatsApp pode compartilhar suas informações, incluindo o Conteúdo da Empresa, se acreditarmos, de boa-fé, que seja razoavelmente necessário para: (a) responder, de acordo com a lei ou regulamentos aplicáveis, processos legais ou solicitações governamentais; (b) para cumprir estes Termos do WhatsApp Business e quaisquer outros termos e políticas aplicáveis, inclusive para investigações de possíveis violações; (c) detectar, investigar, prevenir e solucionar fraudes e outras atividades ilegais, ou questões técnicas ou de segurança; ou (d) proteger os direitos, a propriedade e a segurança de nossos usuários, do WhatsApp, das Empresas do Facebook ou de outros.

8. Disponibilidade

Nossos Serviços Comerciais podem ser interrompidos, inclusive para manutenção, reparos, atualizações ou falhas na rede ou no equipamento. Nós reservamos o direito de descontinuar alguns ou todos os nossos Serviços Comerciais, a nosso exclusivo critério, incluindo determinados recursos e o suporte a determinados dispositivos e plataformas. Eventos que estejam fora de nosso controle podem afetar nossos Serviços Comerciais, tais como fenômenos naturais e outros eventos de força maior.

9. Avisos legais

Anexo WhatsApp Business 0045687366502676937840066498 SEI 0026[illegible] 0012645.2021.4.02.5101 v.676 pg. 306

A EMPRESA USA NOSSOS SERVIÇOS COMERCIAIS POR SUA PRÓPRIA CONTA E RISCO E ESTÁ SUJEITA AOS AVISOS LEGAIS A SEGUIR. FORNECEMOS OS NOSSOS SERVIÇOS COMERCIAIS COMO ELES SE APRESENTAM (“AS IS”) SEM GARANTIAS EXPRESSAS OU TÁCITAS, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO A, GARANTIAS DE COMERCIABILIDADE, ADEQUAÇÃO A UMA FINALIDADE ESPECÍFICA, PROPRIEDADE, NÃO VIOLAÇÃO E PROTEÇÃO CONTRA VÍRUS DE COMPUTADOR OU OUTROS CÓDIGOS NOCIVOS. NÃO GARANTIMOS QUE QUALQUER INFORMAÇÃO FORNECIDA POR NÓS SEJA EXATA, ESTEJA COMPLETA OU SEJA ÚTIL; NÃO GARANTIMOS QUE NOSSOS SERVIÇOS COMERCIAIS OU OUTROS SERVIÇOS ESTARÃO EM FUNCIONAMENTO, LIVRES DE ERROS, PROTEGIDOS OU SEGUROS E QUE NOSSOS SERVIÇOS COMERCIAIS OU OUTROS SERVIÇOS FUNCIONARÃO SEM INTERRUPÇÕES, ATRASOS OU IMPERFEIÇÕES. NÃO CONTROLAMOS E NÃO NOS RESPONSABILIZAMOS POR CONTROLAR, COMO OU QUANDO NOSSOS USUÁRIOS USAM NOSSOS SERVIÇOS COMERCIAIS OU OUTROS SERVIÇOS, OU RECURSOS, E AS INTERFACES FORNECIDAS PELOS NOSSOS SERVIÇOS COMERCIAIS OU OUTROS SERVIÇOS. NÃO NOS RESPONSABILIZAMOS E NÃO NOS OBRIGAMOS A CONTROLAR AS AÇÕES OU AS INFORMAÇÕES (INCLUINDO O CONTEÚDO) DE NOSSOS USUÁRIOS OU DE TERCEIROS. ESTA SEÇÃO NÃO PREJUDICA AS NOSSAS OBRIGAÇÕES COMO OPERADOR DE DADOS SOB OS TERMOS DE TRATAMENTO DE DADOS DO WHATSAPP BUSINESS.

10. Limitação de responsabilidade

NÃO NOS RESPONSABILIZAREMOS PERANTE A EMPRESA POR LUCROS CESSANTES, PREJUÍZOS EMERGENTES, INDENIZAÇÕES PUNITIVAS OU POR DANOS ESPECIAIS OU INDIRETOS DECORRENTES OU RELACIONADOS DE ALGUMA FORMA A ESTES TERMOS DO WHATSAPP BUSINESS, A NÓS OU AOS NOSSOS SERVIÇOS COMERCIAIS, MESMO QUE TENHAMOS SIDO AVISADOS DA POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS. NOSSA RESPONSABILIDADE AGREGADA TOTAL RELATIVA, DECORRENTE OU ASSOCIADA A ESTES TERMOS DO WHATSAPP BUSINESS, A NÓS OU A NOSSOS SERVIÇOS COMERCIAIS NÃO ULTRAPASSARÁ O MONTANTE DE CEM DÓLARES (US$ 100) OU O VALOR PAGO PELA EMPRESA NOS ÚLTIMOS DOZE (12) MESES PARA USAR NOSSOS SERVIÇOS COMERCIAIS. O AVISO LEGAL ACIMA SOBRE CERTAS INDENIZAÇÕES E LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE APLICAR-SE-Á ATÉ O MÁXIMO PERMITIDO PELA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL. AS LEIS DE ALGUNS ESTADOS OU JURISDIÇÕES NÃO PERMITEM A EXCLUSÃO OU LIMITAÇÃO DE CERTAS INDENIZAÇÕES; PORTANTO, ALGUMAS OU TODAS AS EXCLUSÕES E LIMITAÇÕES ESTABELECIDAS ACIMA PODEM NÃO SE APLICAR À EMPRESA. NÃO OBSTANTE QUALQUER DISPOSIÇÃO EM CONTRÁRIO NESTES TERMOS DO WHATSAPP BUSINESS, NESSES CASOS, A RESPONSABILIDADE DO WHATSAPP E DE SEUS CONSELHEIROS, DIRETORES, FUNCIONÁRIOS E REPRESENTANTES (“PARTES DO WHATSAPP”) SE LIMITARÁ AO MÁXIMO PERMITIDO PELA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL. SE VOCÊ É RESIDENTE DO ESTADO DA CALIFÓRNIA (EUA), VOCÊ CONCORDA EM RENUNCIAR AO ARTIGO 1542 DO CÓDIGO CIVIL DA CALIFÓRNIA, QUE DISPÕE: A RENÚNCIA GERAL NÃO SE ESTENDE A DEMANDAS QUE O CREDOR NÃO CONHECE OU ESPERA EXISTIR EM SEU FAVOR NO MOMENTO DA EXECUÇÃO DA RENÚNCIA QUE, SE CONHECIDAS POR ELE, AFETARIAM SUBSTANCIALMENTE SEU ACORDO COM O DEVEDOR.

11. Indenização

A Empresa concorda em defender, indenizar e isentar as Partes do WhatsApp de toda a responsabilidade e de todos os danos, prejuízos e despesas de qualquer natureza (incluindo honorários advocatícios e custos judiciais justificados) relativos, oriundos ou de alguma forma associados ao seguinte (“Demanda”): (a) acesso ou uso dos nossos Serviços Comerciais pela Empresa, incluindo informações fornecidas em função dos mesmos; (b) violação ou suposta violação destes Termos do WhatsApp Business ou da lei aplicável pela Empresa; e (c) qualquer declaração falsa feita pela Empresa. Temos o direito de controlar exclusivamente a defesa ou transação de qualquer Demanda e a Empresa cooperará no limite e tão completamente quanto exigido por nós.

12. Modificação e cancelamento de nossos Serviços Comerciais

Podemos modificar, suspender ou encerrar o acesso ou o uso pela Empresa de nossos Serviços Comerciais e estes Termos do WhatsApp Business a qualquer momento e por qualquer motivo permitido pela lei aplicável, inclusive se determinarmos, a nosso exclusivo critério, que a Empresa viola esses Termos do WhatsApp Business, recebe feedback negativo excessivo ou cria danos, riscos ou possível exposição legal para nós, nossos usuários ou terceiros.

Na medida em que você esteja situado na União Europeia e dentro do escopo de nossas obrigações nos termos do Regulamento da Plataforma, notificaremos você com 30 dias de antecedência (a menos que uma obrigação legal ou regulamentar exija que tenhamos que encerrar a prestação dos serviços em um prazo mais curto, ou você tenha violado repetidamente suas obrigações sob estes Termos) e os motivos relevantes para o término (exceto se estivermos legalmente impedidos de apresentar motivos ou se você violou repetidamente estes Termos do WhatsApp Business). A Empresa pode entrar em contato com o WhatsApp usando nosso sistema de reclamações por meio do endereço businesscomplaints@support.whatsapp.com para esclarecer os motivos de nosso cancelamento ou suspensão de sua conta.

Anexo WhatsApp Business 0016458-36.2020.4.02.5101 (26769378840066498) - EI 0026611-45.2021.4.02.5101 - 677 pg. 307

Se conseguirmos resolver o problema a seu favor, resultando na reativação da sua conta, restabeleceremos nossos Serviços Comerciais dentro de um prazo razoável.

Após a rescisão, removeremos o perfil da sua conta do WhatsApp e reteremos por até 90 dias os dados associados à sua conta, inclusive os dados fornecidos ou coletados do seu uso dos Serviços Comerciais, conforme descrito na seção deste contrato em Nossas Práticas de Dados.

A Empresa pode rescindir estes Termos do WhatsApp Business a qualquer hora e por qualquer motivo, mediante aviso por escrito a nós. Após a rescisão destes Termos do WhatsApp Business por qualquer motivo, a Empresa deve descontinuar imediatamente o uso de nossos Serviços Comerciais e desinstalar e destruir todas as cópias do software fornecidas pelo WhatsApp e excluir qualquer informação de usuário que a Empresa obteve ao usar nossos Serviços Comerciais. Os seguintes serviços permanecerão após a rescisão desses Termos: Serviços de Terceiros, Direitos da Empresa, Direitos do WhatsApp, Feedback, Disponibilidade, Avisos Legais, Limitação de Responsabilidade, Indenização, Modificação e Cancelamento de nossos Serviços do Whatsapp Business, Informações Confidenciais do WhatsApp, Publicidade, Conformidade Legal, Lei Aplicável e Local, Alteração, Cessão, Divisibilidade, Disposições Gerais e Avisos.

13. Informações confidenciais do WhatsApp

Nossas comunicações com a Empresa poderão conter informações confidenciais do WhatsApp. As informações confidenciais do WhatsApp incluem qualquer um de nossos materiais, comunicações e informações que fornecemos a você ou à Empresa marcados como confidenciais ou que seriam normalmente considerados confidenciais por uma pessoa razoável, dadas as circunstâncias. Se você receber tais informações confidenciais, você não as divulgará a terceiros sem o nosso prévio consentimento por escrito. As informações confidenciais do WhatsApp não incluem informações desenvolvidas independentemente por você, que tenham sido legitimamente passadas a você por terceiros sem uma obrigação de confidencialidade ou que se tornem públicas sem sua culpa no fato. Você poderá divulgar as informações confidenciais do WhatsApp quando for obrigado por lei e se nos der aviso prévio em tempo hábil, a não ser que a ordem judicial obrigue você a não nos informar.

14. Publicidade

Exceto conforme permitido pelo WhatsApp, a Empresa não fará nenhuma declaração pública sobre esses Termos do WhatsApp Business e o relacionamento da Empresa com o WhatsApp. A Empresa concorda em cooperar com o WhatsApp para responder a perguntas de usuários, da imprensa ou do governo que uma das partes possa vir a receber, da maneira indicada pelo WhatsApp.

15. Conformidade legal

Nossos Serviços Comerciais não devem ser distribuídos ou usados em nenhum país em que tais atos violem a legislação local. Reservamo-nos o direito de limitar os nossos Serviços Comerciais em qualquer país a qualquer momento, na extensão permitida pela lei aplicável. A Empresa cumprirá todas as leis aplicáveis de controle de exportação ou sanções comerciais ("Leis de Exportação") nos Estados Unidos da América e em outros países. A Empresa não exportará, reexportará, fornecerá ou transferirá os nossos Serviços Comerciais, direta ou indiretamente para: (a) qualquer pessoa física ou entidade ou país proibido pelas Leis de Exportação; (b) qualquer indivíduo ou entidade, ou alguém pertencente ou controlado por qualquer indivíduo ou entidade, em listas de restrições do governo dos Estados Unidos ou de outros governos; ou (c) para qualquer fim proibido pelas Leis de Exportação, inclusive armas nucleares, químicas ou biológicas ou programas de tecnologia de mísseis, sem as autorizações governamentais necessárias. A Empresa não usará ou baixará nossos Serviços Comerciais: (i) se estiver localizada, pertencer ou for controlada por alguém localizado em um país com restrições; (ii) se estiver atualmente listada, ou pertencer ou ser controlada por alguém listado, em qualquer lista de partes com restrições dos Estados Unidos ou de outros países; (iii) em benefício ou em nome de um país restrito ou de alguém presente nas listas de restrições dos Estados Unidos ou de outros países; ou (iv) para qualquer fim proibido pelas Leis de Exportação. A Empresa não disfarçará sua localização por meio de proxy IP ou outros métodos.

16. Lei aplicável e local

As leis do estado da Califórnia (EUA) regerão estes Termos do WhatsApp Business e quaisquer Controvérsias (definidas abaixo) que possam surgir entre o WhatsApp e a Empresa, sem considerar as disposições de conflito de leis. A Empresa resolverá qualquer demanda, causa de ação ou Controvérsia(s)) relacionada(s), decorrentes ou que de alguma forma tenha relação com estes Termos do WhatsApp Business, a nós, aos nossos Serviços Comerciais ou a outros produtos e serviços que possamos disponibilizar ("Controvérsia(s)") exclusivamente no Tribunal Distrital dos Estados Unidos para o Distrito do Norte da Califórnia, na medida em que haja jurisdição federal ou em um tribunal estadual localizado no Condado de San Mateo, na Califórnia (EUA), e a Empresa concorda em se submeter à jurisdição pessoal de tais tribunais com o objetivo de discutir judicialmente todas essas Controvérsias. Sem prejuízo do supracitado, você concorda que, a nosso exclusivo critério,

Anexo WhatsApp Business 08045873665202176937840066498 SEI 0026[illegible] pg. 308

podemos optar por resolver qualquer Controvérsia em relação a você em qualquer tribunal competente de seu país de residência que tenha jurisdição sobre a referida Controvérsia.

Mediação. Desde que os seus clientes estejam localizados na Região Europeia e que nossas obrigações se apliquem nos termos do Regulamento da Plataforma, você ou nós poderemos encaminhar qualquer reclamação, ação judicial ou controvérsia (incluindo reclamações que não puderam ser resolvidas) à mediação voluntária, mediante envio de aviso por escrito para o outro via e-mail (você pode enviar um e-mail para businesscomplaints@support.whatsapp.com e podemos enviar um e-mail para seu endereço de e-mail válido). A lista de mediadores independentes com os quais estamos dispostos a trabalhar está disponível em https://www.whatsapp.com/legal/business-terms/p2b-mediation. A mediação não afetará seu ou nosso direito de julgar a Controvérsia em um processo judicial a qualquer momento.

17. Alteração

Poderemos alterar ou atualizar estes Termos do WhatsApp Business, inclusive todas as políticas e documentos a estes incorporados. As alterações feitas nestes Termos do WhatsApp Business entrarão em vigor na data em que publicamos essas alterações, exceto quando nossas obrigações nos termos do Regulamento da Plataforma se aplicarem a você. Neste caso, enviaremos a você um aviso com pelo menos 15 dias de antecedência, sujeito às exceções do Regulamento da Plataforma, e se você tiver nos fornecido seu endereço de e-mail válido. O uso continuado de nossos Serviços Comerciais pela Empresa confirma sua aceitação destes Termos do WhatsApp Business e alterações posteriores. Caso a Empresa não concorde com as alterações feitas a estes Termos do WhatsApp Business, a Empresa deve parar de usar os nossos Serviços Comerciais imediatamente e deve apagar sua conta. Leia estes Termos do WhatsApp Business periodicamente.

18. Cessão

Todos os nossos direitos e obrigações regidos por estes Termos do WhatsApp Business podem ser cedidos por nós a qualquer uma de nossas afiliadas ou em decorrência de uma fusão, aquisição, reestruturação ou venda de ativos, de pleno direito ou não, e podemos transferir as informações da Empresa para qualquer uma de nossas afiliadas, entidades sucessoras ou novos proprietários em decorrência de fusão, aquisição, reestruturação ou venda de ativos. A Empresa não transferirá ou cederá seus direitos ou obrigações previstos nestes Termos do WhatsApp Business a terceiros sem o nosso consentimento prévio por escrito, e qualquer tentativa nesse sentido será nula.

19. Divisibilidade

Caso alguma cláusula destes Termos do WhatsApp Business seja considerada ilícita, nula ou inexequível por qualquer motivo, ela será considerada independente de nossos Termos e não afetará a validade e a exequibilidade das cláusulas remanescentes.

20. Disposições gerais

Os títulos das seções destes Termos do WhatsApp Business são apenas para conveniência e não têm efeito legal ou contratual. Nossos Termos do WhatsApp Business são escritos em inglês (EUA). As versões traduzidas são fornecidas apenas para sua conveniência. Caso haja conflitos entre a versão traduzida e a versão em inglês dos nossos Termos, a versão em inglês prevalecerá. Termos como "inclusive" e “incluindo” devem ser interpretados sem limitação. Nada nestes Termos do WhatsApp Business nos impedirá de cumprir a lei. Estes Termos do WhatsApp Business não estabelecem nenhuma relação de agenciamento, parceria ou empreendimento conjunto entre a Empresa e o WhatsApp. Exceto conforme estabelecido no Adendo sobre Transferência de Dados (quando aplicável de acordo com os Termos de Tratamento de Dados), estes Termos do WhatsApp Business não concedem quaisquer direitos a terceiros beneficiários. Se deixarmos de impor quaisquer cláusulas destes termos, tal ação não será considerada uma renúncia ao direito pertinente. A menos que um contrato executado mutuamente entre a Empresa e nós indique o contrário, estes Termos do WhatsApp Business formam todo o contrato entre a Empresa e nós em relação aos nossos Serviços Comerciais e substituem quaisquer acordos, verbais ou por escrito, anteriores.

21. Avisos

Os avisos por escrito ao WhatsApp podem ser endereçados da seguinte forma:

WhatsApp LLC ATTN: WhatsApp Legal Department
1601 Willow Road
Menlo Park, California 94025
United States of America

Se você estiver localizado na Região Europeia:

Anexo WhatsApp Business 0046587365026766938840664982 SEI 0026611245 2021322021-67 pg. 309

WhatsApp Ireland Limited
ATTN: WhatsApp Legal Department
4 Grand Canal Square
Grand Canal Harbour
Dublin 2
Ireland

Anexo WhatsApp Business 0064938840664928 SEI 0026611245 2024132220 pg. 680 pg. 310

Termos de Tratamento de Dados do WhatsApp Business ("Termos de Tratamento de Dados")

Última alteração: 29 de outubro de 2020

- **Definições**. Para os fins destes Termos de Tratamento de Dados, os seguintes termos têm o significado estabelecido abaixo:

  "RGPD" significa o Regulamento Geral de Proteção de Dados (Regulamento (UE) 2016/679), incluindo conforme alterado e incorporado na legislação do Reino Unido após o RGPD deixar de ser aplicável no Reino Unido. "Controlador", "Operador", "Titular de dados", "Dados Pessoais", "Violação de Dados Pessoais" e "Tratamento" deverão ter os mesmos significados atribuídos no RGPD e "Tratado" e "Tratar" deverão ser usados de acordo com a definição de "tratamento".

  Outros termos em letras maiúsculas usados, mas não definidos neste documento, têm os significados estabelecidos nos Termos de Serviço do WhatsApp Business ("Termos do WhatsApp Business") ou são definidos contextualmente dentro destes Termos de Tratamento de Dados.

- **Aplicabilidade**. Se o seu tratamento de dados pessoais estiver sujeito ao RGPD, você reconhece que o uso de nossos Serviços Comerciais pode envolver o envio de Dados Pessoais para o WhatsApp. Na medida em que tratamos esses dados como seu Operador, esses Termos de Tratamento de Dados se aplicam e são incorporados por referência a estes Termos do WhatsApp Business e prevalecem sobre qualquer conflito com os Termos do Whatsapp Business.

- **Nossas Obrigações como Operador**. Desde que o WhatsApp processa Dados Pessoais como seu Operador, o WhatsApp:

  a. implementa medidas técnicas e organizacionais adequadas para proteger os Dados Pessoais contra o tratamento não autorizado ou ilegal ou alteração, divulgação ou destruição ou perda acidental. Inclui as medidas listadas nos Termos de Segurança de Dados (conforme atualizado periodicamente, por exemplo, para mostrar os desenvolvimentos tecnológicos) que são expressamente incorporados a estes Termos de Tratamento de Dados.

  b. notifica você, sem atrasos injustificados, da descoberta pelo WhatsApp de qualquer Violação de Dados Pessoais;

  c. deve prestar assistência, por meio de medidas técnicas e organizacionais adequadas e possíveis, levando em consideração a natureza do tratamento e as informações disponíveis ao Whatsapp, de modo a permitir que você cumpra quaisquer obrigações de dar resposta aos pedidos de Titulares de Dados a fim de que eles possam exercer os direitos que possuem nos termos do RGPD;

  d. deve prestar assistência para que você cumpra as obrigações previstas nos artigos 32 a 36 do RGPD, tendo em conta a natureza do tratamento e as informações disponibilizadas para o Whatsapp;

  e. mediante solicitação, deve disponibilizar todas as informações razoavelmente necessárias para demonstrar que o Whatsapp cumpre as obrigações legais impostas enquanto Operador de Dados de acordo com o artigo 28 do RGPD; e

  f. subcontrata suas obrigações de tratamento de dados de acordo com esses Termos de Tratamento de Dados a um suboperador apenas por meio de um acordo por escrito com os suboperadores, que sujeita esses suboperadores às obrigações equivalentes impostas ao WhatsApp por estes Termos de Tratamento de Dados; quando o suboperador deixar de cumprir tais obrigações, o WhatsApp permanece totalmente responsável pelo desempenho das obrigações desse suboperador. Por meio deste Termo, você autoriza de forma geral o WhatsApp a contratar o WhatsApp LLC, outras Empresas do Facebook e terceiros como seu(s) suboperador(es). O WhatsApp notifica com antecedência sobre quaisquer alterações relacionadas ao(s) seu(s) suboperador(es). Se você se opor a tais mudanças, pode informar o WhatsApp por escrito e parar de usar nossos Serviços Comerciais; e

  g. após a rescisão dos Termos do Whatsapp Business, interrompe o tratamento e exclui os Dados Pessoais assim que praticável, desde que o WhatsApp possa manter os Dados Pessoais se o WhatsApp for obrigado pela lei aplicável, ou

Anexo WhatsApp Business Data Processing Terms (2673874) (0066493) SEI 0052012-03.2021.8.21.0001 v. 2 pg. 311

desde que o WhatsApp tenha direito ou obrigação contratual de usar os Dados Pessoais independentemente dos Termos do Whatsapp Business.

- **Transferência de Dados Pessoais**. Desde que o RGPD ou as leis de proteção de dados da Suíça se apliquem ao Tratamento de acordo com estes Termos de Tratamento de Dados como Controlador, o Adendo sobre a Transferência de Dados do WhatsApp Business é aplicável a transferências de dados originadas no Reino Unido, UE, EEE ou Suíça e faz parte e é incorporado por referência a estes Termos de Tratamento de Dados.

Anexo WhatsApp Business Data Processing Terms (2673874) (0066493) SEI 0052010-32.2021.8.21.0001 v2 pg. 312 / pg. 312

Adendo sobre Transferência de Dados do WhatsApp Business

29 de outubro de 2020

Este Adendo sobre Transferência de Dados do WhatsApp Business ("Adendo sobre Transferência de Dados") se aplica desde que o WhatsApp Ireland Limited atue como Operador de Dados da UE de acordo com os Termos do WhatsApp Business e transfira dados da UE originados do Reino Unido, União Europeia, EEE ou Suíça que são realizados pelo suboperador do WhatsApp, LLC.

1. Considerando as circunstâncias, o WhatsApp Ireland Limited é orientado a transferir dados da UE para o WhatsApp LLC nos EUA para efetuar armazenamento e tratamento posterior. As Cláusulas se aplicam entre você e o WhatsApp LLC para transferências de dados da UE originárias do Reino Unido, UE, EEE ou Suíça para o WhatsApp LLC, exceto se a transferência seja permitida de outra forma pelo RGPD.

a. Para efeitos das Cláusulas: você é o "exportador de dados" e o WhatsApp LLC é o "importador de dados" conforme esses termos são definidos nas Cláusulas.

b. Para efeitos do Apêndice 1 das Cláusulas: os "titulares de dados" são pessoas cujos dados estão incluídos nos dados da UE transferidos, que podem incluir seus clientes e pessoas com quem você se comunica usando o WhatsApp, as "categorias de dados" são números de telefone, não há "categorias especiais de dados" e "operações de tratamento" são o tratamento de contatos de clientes para fins de entrega de suas mensagens aos clientes, em cada caso na medida em que abrangem dados da UE.

c. Para efeitos do Apêndice 2 das Cláusulas: as medidas técnicas e organizacionais implementadas pelo WhatsApp LLC são as estabelecidas nos Termos de Segurança de Dados.

d. Considera-se que você e o WhatsApp LLC celebram as Cláusulas quando concordam com este Adendo sobre Transferência de Dados ou com os Termos do WhatsApp Business.

2. Você concorda que:

a. quando for necessária a aprovação regulamentar para uso das cláusulas, você obterá tal aprovação;

b. qualquer contrato de suboperador a ser fornecido de acordo com a cláusula 5(j) das Cláusulas será fornecido somente mediante solicitação, é confidencial e será limitado às disposições de proteção de dados relacionadas aos Dados da UE com informações comerciais editadas;

c. a autorização geral dada de acordo com os Termos de Tratamento de Dados ao uso de um suboperador também é consentida na cláusula 11 das Cláusulas; e

d. usará seus direitos de informação, relatórios e auditoria de acordo com os Termos de Tratamento de Dados para atender quaisquer requisitos que tenha para uma auditoria de acordo com as Cláusulas, a menos que demonstre ao WhatsApp LLC que não pode atender razoavelmente suas obrigações de acordo com o RGPD desta forma. Nesse caso, você pode solicitar que o WhatsApp LLC forneça outros meios de auditoria de acordo com as Cláusulas (usando os meios menos intrusivos e perturbadores possíveis, por exemplo, informações adicionais, perguntas, reuniões ou outros sugeridos pelo WhatsApp LLC) desde que possa mostrar que é razoavelmente necessário para atender suas obrigações de acordo com o RGPD. Nos termos das Cláusulas, qualquer outro meio de auditoria está sujeito a acordo mútuo sobre

Anexo WhatsApp Business Data Transfer Addendum [2853847] (0065494261.0 SE 14/05/2021 02:12:00 / pg. 313

os detalhes, tais como (conforme apropriado) forma, tempo, escopo, duração, controle, procedimentos de confidencialidade, requisitos de comprovação, identidade do auditor e, sujeito ao pagamento de todas as taxas associadas e custos, incluindo o tempo gasto pelo WhatsApp LLC com relação à solicitação.

3. Qualquer reclamação ou ação movida por você contra o WhatsApp LLC de acordo com ou em relação às Cláusulas ou este Adendo sobre Transferência de Dados estará sujeita às exclusões e limitações de responsabilidade e isenções de responsabilidade nos Termos do WhatsApp Business como aplicadas em relação às Cláusulas (bem como este Adendo sobre Transferência de Dados) e como se o WhatsApp LLC fosse uma parte delas e de modo que a responsabilidade combinada do WhatsApp Ireland Limited e do WhatsApp LLC de acordo ou com relação às Cláusulas, ao Adendo sobre Transferência de Dados e os Termos do WhatsApp Business não exceda o limite de responsabilidade nos Termos do WhatsApp Business.

4. Para implementar ou permitir um meio alternativo de transferência reconhecido pelo RGPD (incluindo qualquer forma alternativa de cláusulas de proteção de dados padrão reconhecidas pelo artigo 46 do RGPD), o WhatsApp LLC pode rescindir as Cláusulas mediante notificação e a WhatsApp Ireland Limited pode modificar este Adendo sobre Transferência de Dados de acordo com os Termos do WhatsApp Business ou rescindir este Adendo sobre Transferência de Dados mediante notificação. Para continuar a acessar ou usar os Serviços Empresariais após a entrada em vigor de qualquer alteração no Adendo sobre Transferência de Dados, você concorda em se comprometer com as novas formas de cláusulas de proteção de dados padrão (reconhecida no artigo 46 do RGPD) previstas no Adendo sobre Transferência de Dados alterado.

5. As Cláusulas e o Adendo sobre Transferência de Dados não se aplicam desde que o WhatsApp LLC tenha adotado as Regras vinculativas aplicáveis às empresas para Operadores ou um meio alternativo de acordo com o RGPD para a transferência legal de Dados Pessoais fora da UE, EEE, Reino Unido ou Suíça.

6. Este Adendo sobre Transferência de Dados prevalece sobre os Termos do WhatsApp Business no caso de um conflito ou inconsistência. As Cláusulas prevalecem sobre este Adendo sobre Transferência de Dados no caso de qualquer conflito ou inconsistência e nenhum item neste Adendo sobre Transferência de Dados ou os Termos do WhatsApp Business variam ou modificam as cláusulas 1 a 12 das Cláusulas ou afeta os direitos de qualquer autoridade de supervisão ou titular dos dados de acordo com as Cláusulas ou o RGPD.

7. Com relação aos direitos e obrigações do WhatsApp LLC de acordo com as Cláusulas ou este Adendo sobre Transferência de Dados, você concorda que o WhatsApp LLC tem o direito de se basear nas disposições dos Termos do WhatsApp Business como se fosse uma parte. O WhatsApp LLC é parte deste Adendo sobre Transferência de Dados, mas apenas para reconhecer e obter o benefício das disposições deste Adendo sobre Transferência de Dados e aceitar sua inclusão nas Cláusulas com base neste Adendo sobre Transferência de Dados. Caso contrário, o WhatsApp LLC não fará parte dos Termos do WhatsApp Business e não tem obrigações ou responsabilidade com ou em relação aos usuários em qualquer aspecto (seja em contrato, ato ilícito, negligência ou outros). Este fato não limita ou afeta suas obrigações de acordo com as Cláusulas.

8. Neste Adendo sobre Transferência de Dados:

a. “Cláusulas” significa as cláusulas de proteção de dados padrão para a transferência de dados pessoais para operadores estabelecidos em países terceiros que não garantem um nível adequado de proteção de dados, conforme descrito no Artigo 46 do RGPD e aprovado pela decisão da Comissão Europeia 2010/87/EC, com data de 5 de fevereiro de 2010 (mas excluindo as cláusulas ilustrativas opcionais).

b. “Dados da UE” significam Dados Pessoais sob seu controle exclusivo que são Tratados pelo WhatsApp Ireland Limited como seu Operador de acordo com os Termos do WhatsApp Business, desde que o RGPD ou as leis de proteção de dados da Suíça se aplicam ao tratamento de tais dados.

c. “RGPD” refere-se ao Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (Regulamento 679/2016 da União Europeia). As referências ao RGPD e suas disposições incluem o RGPD conforme alterado e incorporado à legislação do Reino Unido após o RGPD não ser mais aplicável no Reino Unido.

Anexo WhatsApp Business Data Transfer Addendum [0283879] (0065494) 0261.0015/2021-032 / fls. 304 / pg. 314

d. Os termos definidos nos Termos do WhatsApp Business têm o mesmo significado que é atribuído a eles, exceto quando indicado de outra forma. As referências aos Termos de Segurança de Dados são periodicamente atualizadas de acordo com os Termos do WhatsApp Business ou Termos de Tratamento de Dados.

9. Ao continuar acessando ou usando o WhatsApp de acordo com os Termos do WhatsApp Business após a data de vigência acima, você concorda com este Adendo sobre Transferência de Dados.

Anexo WhatsApp Business Data Transfer Addendum [2673479] (00654940261.0SEI 08026124032/2021-04 / pg. 315

Termos de Segurança de Dados do WhatsApp Business ("Termos de Segurança de Dados")

29 de outubro de 2020

Estes Termos de Segurança de Dados do WhatsApp Business ("Termos de Segurança de Dados") se aplicam em relação à prestação de Serviços do WhatsApp Business a você de acordo com os Termos do WhatsApp Business. Os termos em letras maiúsculas usados, mas não definidos nestes Termos de Segurança de Dados, têm os significados dados nos Termos do WhatsApp Business. Estes Termos de Segurança de Dados descrevem os padrões mínimos de segurança que o WhatsApp mantém aplicáveis aos Serviços do Whatsapp Business disponibilizados nos Termos do WhatsApp Business, incluindo os dados enviados para o WhatsApp usando os Serviços do Whatsapp Business ("Dados Abrangidos").

- **Organização da Segurança das Informações.** O WhatsApp conta com funcionários responsáveis pela supervisão da segurança dos Serviços do Whatsapp Business.
- **Segurança Física e Ambiental.** As medidas de segurança do WhatsApp incluem controles criados para garantir que o acesso físico às instalações de tratamento sob controle do WhatsApp, que são usadas para fornecer os Serviços do Whatsapp Business, será limitado às pessoas autorizadas, assim como controles para detectar, prevenir e controlar a destruição gerada por riscos ambientais. Os controles incluem:

  a. Registro e a auditoria dos acessos físicos às instalações de tratamento de dados por funcionários e contratados;
  b. Sistemas de câmeras de vigilância na Instalação de Tratamento de Dados;
  c. Sistemas que monitoram e controlam a temperatura e a umidade dos equipamentos e computadores nas Instalações de Tratamento de Dados;
  d. Fonte de alimentação e geradores de backup nas Instalações de Tratamento de Dados;
  e. Procedimentos para exclusão e descarte seguro de dados, sujeitos aos Termos do WhatsApp Business; e
  f. Protocolos que exigem identidade para entrar em todas as instalações do WhatsApp para todos os funcionários que trabalham nos Serviços do Whatsapp Business.
- **Funcionários**

  a. Treinamento. O WhatsApp garante que todos os funcionários com acesso aos Dados Abrangidos passam por treinamento de segurança.
  b. Confidencialidade. O WhatsApp vincula contratualmente os funcionários com acesso aos Dados Abrangidos aos requisitos de confidencialidade adequados.
  c. Verificações de histórico e antecedentes. O WhatsApp tem um processo para:

     i. verificar a identidade dos funcionários com acesso aos Dados Abrangidos; e

     ii. realizar verificações de antecedentes, quando legalmente permitido, dos funcionários que trabalham ou dão suporte a aspectos relativos aos Serviços do Whatsapp Business de acordo com os padrões do WhatsApp.
  d. Violação de Segurança pelos Funcionários. O WhatsApp tomará medidas disciplinares em caso de acesso não autorizado aos Dados Cobertos Abrangidos pelos funcionários do WhatsApp, incluindo, quando legalmente permitido, punições e até inclusive rescisão de contrato.
- **Teste de Segurança.** O Whatsapp realiza testes de segurança e vulnerabilidade regularmente para avaliar se os controles essenciais estão sendo devidamente implantados e se estão funcionando.
- **Controle de Acesso.**

  a. Gerenciamento de Senha. O WhatsApp estabelece e mantém procedimentos de gerenciamento de senhas para seus funcionários, desenvolvido para garantir que as senhas sejam pessoais e inacessíveis a pessoas não autorizadas, inclusive pelo menos:

Anexo WhatsApp Business Data Security [2079484] (0066495) 0026150 1025/2020 312/2021 pg. 316

i. o fornecimento de senhas, inclusive a verificação da identidade do usuário antes de permitir a criação, substituição ou senha temporária;

ii. as senhas protegidas por criptografia quando armazenadas em sistemas de computação ou em trânsito na rede.

iii. a alteração de senhas padrão dos fornecedores;

iv. senhas fortes, dependendo do uso pretendido; e

v. treinamento sobre boas práticas de senha.

b. Gerenciamento de Acesso. O WhatsApp também controla e monitora o acesso de seus funcionários a seus sistemas usando:

i. procedimentos estabelecidos para alterar e revogar direitos de acesso e identidades de usuários, sem atrasos indevidos;

ii. procedimentos estabelecidos para reportar e revogar credenciais de acesso comprometidas (senhas, tokens etc.);

iii. registros de segurança apropriados, inclusive, quando aplicável, com ID de usuário e carimbo de data/hora;

iv. sincronização de relógios com NTP; e

v. registro dos seguintes eventos de gerenciamento de acesso de usuário mínimo

- Alterações de autorização;
- Falhas e sucessos na tentativa de autenticação e acesso; e
- Operações de leitura e gravação.

- **Segurança das Comunicações**

a. Segurança de Rede

i. O Whatsapp usa tecnologia consistente com os padrões da indústria na separação das redes.

ii. O acesso remoto aos sistemas do Whatsapp exige comunicação criptografada com o uso de protocolos seguros e autenticação multifator.

b. Proteção de Dados em Trânsito

i. O Whatsapp aplica o uso de protocolos adequados criados para proteger a confidencialidade dos dados em trânsito nas redes públicas.

- **Gerenciamento de Vulnerabilidade.** O Whatsapp instituirá e manterá um programa de gerenciamento de vulnerabilidades abrangendo os Serviços do Whatsapp Business que inclui a definição de funções e responsabilidades para o monitoramento de vulnerabilidade, a avaliação de risco de vulnerabilidade e a implantação de patch.
- **Gerenciamento de Incidentes de Segurança**

a. Resposta a Incidentes e Segurança. O Whatsapp criará e manterá um plano de atendimento a incidentes de segurança para monitorar, detectar e lidar com possíveis incidentes de segurança que afetem os Dados Abrangidos. O plano de atendimento a incidentes de segurança inclui no mínimo a definição de funções e responsabilidades, análises de comunicação e lições aprendidas, inclusive a análise da causa e planos de correção.

b. Monitoramento. O WhatsApp monitora quaisquer violações de segurança e atividades maliciosas que afetem os Dados Abrangidos.

No caso de qualquer conflito expresso entre os Termos do WhatsApp Business e os Termos de Segurança de Dados, os Termos do WhatsApp Business regerão unicamente seu uso dos Serviços do Whatsapp Business e exclusivamente na medida do conflito. O WhatsApp pode atualizar estes Termos de Segurança de Dados periodicamente para refletir os padrões de segurança em evolução.

Anexo WhatsApp Business Data Security [2079884] (0066495) 0026156 0425/2024 312/2021 87 / pg. 317

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
Protocolo da Autoridade Nacional de Proteção de Dados
Coordenação-Geral de Fiscalização

OFÍCIO Nº 70/2021/CGF/ANPD/PR

Brasília, 30 de junho de 2021.

Aos Srs.
THIAGO LUÍS SOMBRA e FERNANDO DANTAS MOTTA NEUSTEIN
Representantes Legais do WhatsApp LLC
Mattos Filho, Veiga Filho, Marrey Jr. e Queiroga Advogados
Alameda Joaquim Eugênio de Lima, nº 447,
CEP 01403-001, São Paulo-SP
e-mail: thiago.sombra@mattosfilho.com.br; fdantas@mattosfilho.com.br

Assunto: **Análise do atendimento às recomendações constantes da Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD** (2461963)

Referência: **Processo sei nº 00261.000012/2021-04**

Srs. Representantes Legais,

1. A Coordenação-Geral de Fiscalização da Autoridade Nacional de Proteção de Dados, em conformidade com o art. 55-J, I e IV da Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), e com o art. 17, I e III do Regimento Interno da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), em con. nuidade ao procedimento instaurado para averiguação da atualização da política de privacidade do WhatsApp em referência, vem expor

e ao fim requerer:

2. A Coordenação Geral de Fiscalização e Coordenação-Geral de Tecnologia e Pesquisa dessa ANPD identificaram ser oportuno a expedição de recomendações ao WhatsApp LLC. As recomendações estão enumeradas no item 6 da Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD (2675286), em que se apreciou o atendimento às recomendações constantes da Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD (2461963), apresentadas pelo WhatsApp por meio dos documentos *Petição - Resposta 3 do WhatsApp aos Ofícios 43 e 51* (2539018), *Petição - Resposta 4 do WhatsApp aos Ofícios 43 e 51* (2557107) e *Petição - Resposta 5 do WhatsApp à Recomendação Conjunta* (2565346).

3. Nesses termos, **confere-se o prazo de 30 (trinta) dias** contados do dia de recebimento do presente ofício para atendimento das recomendações e apresentação de informações, preferencialmente neste processo via acesso externo. As instruções para acesso externo podem ser obtidas no link https://www.gov.br/secretariageral/pt-br/sei-peticionamento-eletronico .

4. A ANPD se coloca à disposição para cooperação e informações adicionais que se fizerem necessárias.

Atenciosamente,

Documento assinado eletronicamente por **Fabricio Guimarães Madruga Lopes**, **Cordenador-Geral de Fiscalização**, em 01/07/2021, às 08:44, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020. .

A autenticidade do documento pode ser conferida informando o código verificador **2684700** e o código CRC **089BCBB5** no site: https://super.presidencia.gov.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 00261.000012/2021-04 SEI nº 2684700

Anexo 7 (2675215) e GF (0096496) SEI 00261.000012/2021-04 pgg 6899

E-mail - 2687882

Data de Envio:
01/07/2021 08:58:17

De:
PR/Fiscalização <fiscalizacao@anpd.gov.br>

Para:
thiago.sombra@mattosfilho.com.br
fdantas@mattosfilho.com.br
fiscalizacao@anpd.gov.br

Assunto:
Encaminha Ofício nº 702021/CGF/ANPD/PR (2684700) - Processo WhatsApp LLC

Mensagem:
Prezados senhores, bom dia.

Tendo em vista sua representação da empresa WhatsApp LLC., encaminho o Ofício nº 70/2021/CGF/ANPD/PR e a Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD (2675286), em que se solicita esclarecimentos e providências adicionais do WhatsApp, em relação às alterações em sua política de privacidade, nos autos do processo sei nº 00261.000012/2021-04.

Pelo exposto, serve o presente e-mail para encaminhar os documentos supra, dando ciência.

Pede-se a gentileza de acusar o recebimento desta mensagem.

Atenciosamente,

Fabrício G. M. Lopes
Coordenação-Geral de Fiscalização
Autoridade Nacional de Proteção de Dados

Anexos:
OFICIO_2684700.html
Nota_Tecnica_2675286.html

E-mail - 2692102

Data de Envio:
02/07/2021 10:09:45

De:
PR/Fiscalização <fiscalizacao@anpd.gov.br>

Para:
patricia.lima@mj.gov.br
juliana.domingues@mj.gov.br
aline.rangel@mj.gov.br
silva.pedro@mj.gov.br
leonardo.marques@mj.gov.br
fiscalizacao@anpd.gov.br

Assunto:
Encaminha Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD/PR (2675286) - Processo WhatsApp LLC

Mensagem:
Prezadas senhoras e prezados senhores, bom dia.

Em atenção ao esforço de atuação conjunta da ANPD, MPF, Cade e Senacon, sobre a análise da alteração da política de privacidade do WhatsApp LLC., encaminho o Ofício nº 70/2021/CGF/ANPD/PR e a Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD (2675286), em que se solicitam esclarecimentos e providências adicionais do WhatsApp, em relação às alterações em sua política de privacidade, nos autos do processo sei nº 00261.000012/2021-04.

Pede-se a gentileza de acusar o recebimento desta mensagem.

Atenciosamente,

Fabrício G. M. Lopes
Coordenação-Geral de Fiscalização
Autoridade Nacional de Proteção de Dados

Anexos:
Nota_Tecnica_2675286.html
OFICIO_2684700.html

E-mail - 2692131

Data de Envio:
02/07/2021 10:13:21

De:
PR/Fiscalização <fiscalizacao@anpd.gov.br>

Para:
gab.presidencia@cade.gov.br
lilian.severino@cade.gov.br
ana.mahon@cade.gov.br
superintendencia@cade.gov.br
fiscalizacao@anpd.gov.br

Assunto:
Encaminha Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD/PR (2675286) - Processo WhatsApp LLC

Mensagem:
Prezadas senhoras e prezados senhores, bom dia.

Em atenção ao esforço de atuação conjunta da ANPD, MPF, Cade e Senacon, sobre a análise da alteração da política de privacidade do WhatsApp LLC., encaminho o Ofício nº 70/2021/CGF/ANPD/PR e a Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD (2675286), em que se solicitam esclarecimentos e providências adicionais do WhatsApp, em relação às alterações em sua política de privacidade, nos autos do processo sei nº 00261.000012/2021-04.

Pede-se a gentileza de acusar o recebimento desta mensagem.

Atenciosamente,

Fabrício G. M. Lopes
Coordenação-Geral de Fiscalização
Autoridade Nacional de Proteção de Dados

Anexos:
Nota_Tecnica_2675286.html
OFICIO_2684700.html

E-mail - 2692141

Data de Envio:
02/07/2021 10:15:14

De:
PR/Fiscalização <fiscalizacao@anpd.gov.br>

Para:
marianemello@mpf.mp.br
carlosbruno@mpf.mp.br
msilvacosta@mpf.mp.br
3ccr-coordenacao@mpf.mp.br
fiscalizacao@anpd.gov.br

Assunto:
Encaminha Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD/PR (2675286) - Processo WhatsApp LLC

Mensagem:
Prezada senhora e prezados senhores, bom dia.

Em atenção ao esforço de atuação conjunta da ANPD, MPF, Cade e Senacon, sobre a análise da alteração da política de privacidade do WhatsApp LLC., encaminho o Ofício nº 70/2021/CGF/ANPD/PR e a Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD (2675286), em que se solicitam esclarecimentos e providências adicionais do WhatsApp, em relação às alterações em sua política de privacidade, nos autos do processo sei nº 00261.000012/2021-04.

Pede-se a gentileza de acusar o recebimento desta mensagem.

Atenciosamente,

Fabrício G. M. Lopes
Coordenação-Geral de Fiscalização
Autoridade Nacional de Proteção de Dados

Anexos:
Nota_Tecnica_2675286.html
OFICIO_2684700.html

[MPF] Ofício nº 146/2021/3ªCCR - Resposta da Facebook

3ccr-Assessoria de Coordenação da 3ª CCR <3ccr-coordenacao@mpf.mp.br>

seg 24/05/2021 16:47

Para: ANPD - Fiscalizacao <fiscalizacao@anpd.gov.br>;

1 anexo

Ofício 146_2021_3CCR - ANPD.pdf;

Srª Coordenadora, boa tarde.

Encaminhamos, para conhecimento e adoção das providências cabíveis, resposta da Facebook à Representação proposta pelo MPF, ANPD, CADE e Senacon.

Atenciosamente,

MPF
Seu direito, nosso dever.
Assessoria de Coordenação
3ª Câmara de Coordenação e Revisão do MPF
Ordem Econômica e do Consumidor
(61) 3105-6027

Anexo Parte 3ª de 6 (0093884) SEI 0261.000612/2021-45 / pg. 324 pg. 694

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA GERAL DA REPÚBLICA
3ª CÂMARA DE COORDENAÇÃO E REVISÃO
ORDEM ECONÔMICA E CONSUMIDOR

Ofício nº 146/2021/3ªCCR

Brasília, 24 de maio de 2021.

A Sua Senhoria a Senhora
DENISE JANE VIEIRA DOMINGOS
Coordenadora-Geral de Fiscalização
Autoridade Nacional de Proteção de Dados

Ref.: PA nº 1.00.000.008495/2021-01

Assunto: Resposta da Facebook à Recomendação Conjunta.

Senhora Coordenadora-Geral,

Ao tempo em que agradecemos o compartilhamento informacional em tema de atuação interinstitucional de relevância, verificamos a informação constante no Despacho saneador (2571690) de suposta ausência de resposta do Grupo Facebook à Recomendação Conjunta, razão pela qual comunico o recebimento, no MPF, de resposta formal da empresa em 20/5/2021, documento ora repassado à essa Coordenação para ciência e providências porventura cabíveis.

Atenciosamente,

LUIZ AUGUSTO SANTOS LIMA
Subprocurador-Geral da República
Coordenador da 3ª Câmara de Coordenação e Revisão

Assinado com login e senha por LUIZ AUGUSTO SANTOS LIMA, em 24/05/2021 15:28. Para verificar a autenticidade acesse http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento. Chave F041CA5C.967F50AB.E5A71590.BB7B4EF6

Anexo I - Ofício 146/2021/3ªCCR (0066468) SEI 1.00.000.008495/2021-01 / pg 1595

PINHEIRO NETO
ADVOGADOS

SÃO PAULO
R. Hungria, 1.100
01455-906
São Paulo - SP
t. +55 (11) 3247 8400

RIO DE JANEIRO
R. Humaitá, 275
16º andar
22261-005
Rio de Janeiro - RJ
t. +55 (21) 2506 1600

BRASÍLIA
SAFS. Quadra 2 Bloco B
Ed. Via Office - 3º andar
70070-600
Brasília - DF
t. +55 (61) 3312 9400

PALO ALTO
228 Hamilton Avenue,
3rd floor
CA 94301 USA
t. +1 650 798 5068

TÓQUIO
1-6-2 Marunouchi,
Chiyoda-ku, 21st floor
100-0005
Tokyo - Japan
t. +81 (3) 3216 7191

Ilustríssimo Senhor Subprocurador-Geral da República, Doutor Luiz Augusto Santos Lima, Coordenador da 3ª Câmara de Coordenação e Revisão do Ministério Público Federal

Procedimento PGR nº 00160634/2021

FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. ("FACEBOOK BRASIL"), sociedade limitada, inscrita no CNPJ sob nº 13.347.016/0001-17, com sede na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua Leopoldo Couto de Magalhães Júnior, 700, 5º andar ("FACEBOOK BRASIL"), por seus advogados (Docs. nºs. 1 a 4), nos autos do **procedimento em referência**, vem, respeitosamente, apresentar os esclarecimentos que entende pertinentes em **resposta ao Ofício n.º 132/2021/AC/3CCR**, relativamente à Recomendação Conjunta divulgada em 7.5.2021 por esse Ministério Público Federal ("MPF"), pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados ("ANPD"), pela Secretaria Nacional do Consumidor ("SENACON") e pelo Conselho Administrativo de Defesa Econômica ("CADE") ("Recomendação Conjunta"):

Anexo I - Ofício 146/2021/3CCR/MPF (0006682284) SEI 1.26.000.001242/2021-43 / pg 1 de 96

I. ESCLARECIMENTOS INICIAIS

1. Em 08 de janeiro de 2021 a ANPD solicitou às empresas FACEBOOK BRASIL e WhatsApp LLC esclarecimentos sobre *"as 'Atualizações Importantes' de 04 de janeiro de 2021, cuja ciência foi dada aos titulares de dados pessoais e usuários do aplicativo de mensagens WhatsApp, em relação aos Termos de Serviço e Política de Privacidade, ambos de 04 de* janeiro de 2021" (ofício nº 16/2021/ANPD/PR), incluindo informações detalhadas sobre "*o compartilhamento dos dados pessoais dos titulares usuários (...)*", os "*tipos de dados pessoais compartilhados*", dentre outras informações.

2. Em 14.1.2021, o FACEBOOK BRASIL enviou resposta e esclareceu que é uma sociedade empresária brasileira, constituída e existente de acordo com as leis do nosso País. Esclareceu, ainda, que o fornecimento do serviço WhatsApp, por outro lado, não faz parte das atividades do FACEBOOK BRASIL. **O serviço WhatsApp pertence e é provido pela empresa norte-americana WhatsApp LLC, constituída no Estado de Delaware, conforme indicado em seus "Termos de Serviço"[1].**

3. Por esse motivo, o FACEBOOK BRASIL informou que os esclarecimentos cabíveis em resposta ao r. ofício nº 16/2021/ANPD/PR seriam apresentados à ANPD pela **empresa WhatsApp LLC** – a quem compete, na condição de provedora e responsável pelo aplicativo WhatsApp, fornecer quaisquer informações relacionadas aos seus "Termos de Serviço" e/ou "Política de Privacidade".

4. Por fim, o FACEBOOK BRASIL informou à ANPD que quaisquer ofícios ou comunicações afins destinadas ao FACEBOOK BRASIL deveriam ser enviados ao endereço de sua sede, na Rua Leopoldo Couto de Magalhães Júnior, 700, 5º andar, CEP 04542-000, São Paulo, Estado de São Paulo.

5. Em 14.5.2021, o FACEBOOK BRASIL recebeu o **Ofício n.º 132/2021/AC/3CCR, endereçado, contudo, ao WhatsApp, LLC**, tendo prontamente encaminhado aludido ofício à referida empresa a título de cooperação.

[1] https://www.whatsapp.com/legal/
"A WhatsApp LLC ("WhatsApp", "nosso(a)", "nós" ou "conosco") presta serviços de mensagens, ligações via Internet e outros serviços para usuários em todo o mundo. Por favor, leia os nossos Termos de Serviço para entender o que está passando com o seu uso do WhatsApp. (...)"

Anexo I - Ofício 146/2021/ANPD/PR (0066468269 0066468284) SEI 0261000124/2021 / pg 2/7

6. Não obstante entender que o WhatsApp, LLC vem colaborando e prestando todos esclarecimentos pertinentes, e, considerando também o item "B.(I)"[2] da Recomendação Conjunta, o FACEBOOK BRASIL, demonstrando o seu total comprometimento e respeito a essa Autoridade, apresenta, nesta oportunidade, os esclarecimentos que acredita serem pertinentes.

II. DAS ATIVIDADES DESEMPENHADAS PELO FACEBOOK BRASIL

7. O FACEBOOK BRASIL é uma empresa brasileira, constituída e existente de acordo com as leis do nosso País, domiciliada única e exclusivamente no Brasil, que se dedica à prestação de serviços relacionados à locação de espaços publicitários, veiculação de publicidade, suporte de vendas, além de outras atividades descritas em seu contrato social (Doc. n.º 4). O FACEBOOK BRASIL não é proprietário ou provedor do aplicativo WhatsApp, muito menos controlador ou operador dos dados dos respectivos usuários.

8. Tanto assim é que, tão logo recebeu o ofício n.º 16/2021/ANPD/PR, o FACEBOOK BRASIL deu conhecimento à empresa WhatsApp LLC, que, por sua vez, compareceu espontaneamente, para apresentar os esclarecimentos fáticos e técnicos pertinentes ao objeto deste procedimento.

9. O aplicativo WhatsApp pertence e é provido pela empresa norte-americana WhatsApp LLC, constituída no Estado de Delaware, conforme indicado nos "Termos de Serviço" do WhatsApp[3] (Doc. nº 5). Confira-se:

> "O WhatsApp LLC ("WhatsApp," "nosso(a)", "nós," ou "conosco") fornece os serviços descritos abaixo a você ("Serviços"), exceto se você residir em um país ou território do Espaço Econômico Europeu (que inclui a União Europeia), ou em qualquer outro país ou território incluído (coletivamente, "Europa")" (sem ênfase no original)"

10. Assim, não sendo o FACEBOOK BRASIL proprietário ou provedor do aplicativo WhatsApp, tampouco controlador ou operador dos dados de seus

[2] Ao FACEBOOK MIAMI INC., ao FACEBOOK GLOBAL HOLDINGS III, LLC, ao FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. (...): (I) abster-se de realizar qualquer tipo de tratamento ou compartilhar dados recebidos a partir do recolhimento realizado pelo WhatsApp Inc. com base nas alterações da Política de Privacidade do aplicativo previstas para entrar em vigor no dia 15 de maio de 2021, enquanto não houver o posicionamento dos órgãos reguladores.

[3] https://www.whatsapp.com/legal/

Anexo I - 46/2021/3066468v2 (0066938284) SEI 00261.000124/2021-43 / pg 2698

respectivos usuários, resta evidente a sua legitimidade para figurar neste procedimento.

III. DA INADEQUAÇÃO OU INAPLICABILIDADE DA RECOMENDAÇÃO DIRIGIDA AO FACEBOOK BRASIL – ITEM "B, (I)", DA RECOMENDAÇÃO CONJUNTA

11. Conforme antecipado, por não ser proprietário ou provedor do aplicativo WhatsApp, **e também por não tratar os dados pessoais coletados pela empresa WhatsApp LLC, mesmo com a atualização dos Termos de Uso e da Política de Privacidade**, não se revela possível ao FACEBOOK BRASIL manifestar-se de maneira integral sobre as atividades de tratamento de dados pessoais dos usuários da empresa WhatsApp LLC ("WhatsApp").

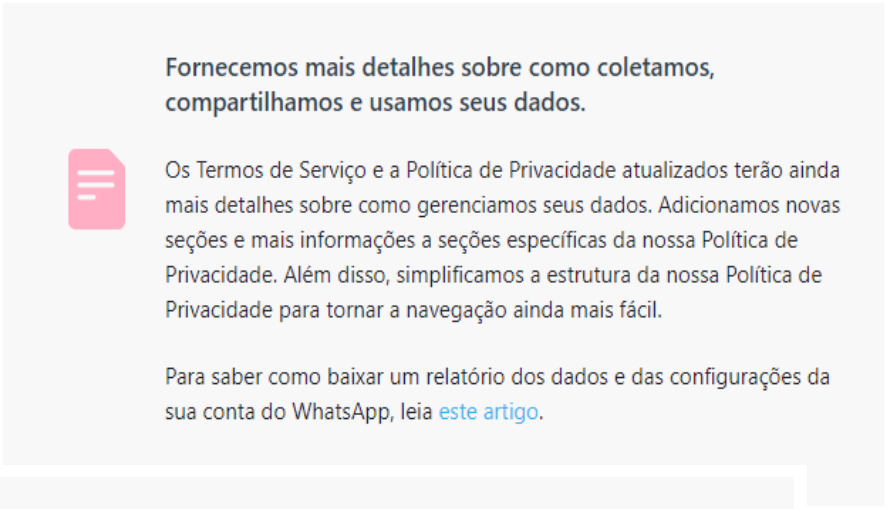
12. No entanto, nos limites do que lhe é possível, com base em informações e documentos publicamente disponíveis, o FACEBOOK BRASIL traz os seguintes esclarecimentos sobre a atualização dos Termos.

13. Conforme informações amplamente fornecidas no *site* da empresa WhatsApp, "*As mudanças nessa atualização são relacionadas **aos recursos comerciais e opcionais do WhatsApp**, e fornecem **mais transparência** sobre como nós coletamos e usamos esses dados*"[4] (Doc. nº 6). Além disso, as informações públicas deixam claro que a aceitação dos "Termos de Serviço" atualizados "***não ampliará** a capacidade do WhatsApp de compartilhar dados de usuários"* com o Facebook e que "*A privacidade e a segurança das suas **conversas pessoais** com amigos e familiares nunca mudará*".

[4] https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/were-updating-our-terms-and-privacy-policy?ref-banner

Anexo Parecer 146/2021/CGTP/SENACON/MJ (0066682884) SEI 08012.001124/2021-43 / pg 3999







Anexo I - 146/2021 - 00664682691246504 (6693284) SEI 0026100012420214432 pg 37000

14. Reitere-se: **a atualização <u>não</u> ampliou a capacidade do WhatsApp de compartilhamento de dados de seus usuários com o Facebook**, tampouco afetará a privacidade das mensagens e chamadas pessoais dos usuários[5] (Doc. nº 7).

15. Logo, não há que se falar em suspensão do compartilhamento dos dados em relação à recente atualização, na medida em que o WHATSAPP não compartilha dados com o FACEBOOK BRASIL, evidentemente, a demonstrar a inaplicabilidade da recomendação "B.(I)". Sob outra perspectiva, vale também ressaltar uma vez mais que <u>não</u> houve a expansão da capacidade do WhatsApp compartilhar dados com outras empresas do Facebook Inc. conforme autorizado pela Política de Privacidade do WhatsApp de 2016.

16. As informações publicamente disponíveis esclarecem, portanto, que as atualizações nos Termos são relacionadas aos recursos comerciais e opcionais apenas do WhatsApp, a fim de garantir que a eventual comunicação de usuários com empresas seja melhor, mais segura e simples, além de fornecer mais informações sobre como os dados são coletados e usados.

IV. CONCLUSÃO

17. Por todo o exposto, o FACEBOOK BRASIL entende haver esclarecido as razões pelas quais entende estar prejudicada a recomendação "B.(I)" e reitera que se encontra à inteira disposição de Vossas Senhorias para eventuais esclarecimentos adicionais, ou para, em sendo necessário, encaminhar eventuais demandas ao Facebook, Inc., empresa sediada nos Estados Unidos, requerendo que quaisquer notificações ou intimações para a prática de atos neste procedimento sejam encaminhadas para a sua sede na Rua Leopoldo Couto de Magalhães Júnior, 700, 5º andar, São Paulo, Estado de São Paulo. Finalmente o informa que os seus patronos têm escritório na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua Hungria, 1.100, CEP 01455-906, onde poderão receber as intimações para quaisquer atos deste processo.

Termos em que
pede deferimento.

[5] https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/about-new-business-features-and-whatsapps-privacy-policy-update

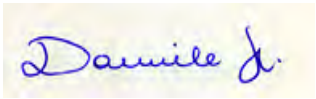
Anexo I - 146/2021 - 08664682691246504 (06693284) SEI 0026100001242021432 v3 pg 37 of 101

PINHEIRO NETO
ADVOGADOS

São Paulo, 20 de maio de 2021.



André Zonaro Giacchetta
OAB/SP nº 147.702



Daniela Seadi Kessler
OAB/RS nº 87.864

Giovanna de Almeida Rotondaro
OAB/SP nº 384.805

Anexo I - 146/2021 - 00664682691665 (06693284) SEI 0026100012420214432 pg 32

RES: Encaminha Ofício nº 702021/CGF/ANPD/PR (2684700) - Processo WhatsApp LLC

Thiago Luís Santos Sombra <thiago.sombra@mattosfilho.com.br>

seg 05/07/2021 17:25

Para: ANPD - Fiscalizacao <fiscalizacao@anpd.gov.br>; Fernando Dantas Motta Neustein <fdantas@mattosfilho.com.br>;

Prezado Fabrício, confirmo o recebimento.

At.

Thiago Luís Sombra
T +55 11 3147 4644
T +55 61 3218 6010
C +55 61 98105 1824
thiago.sombra@mattosfilho.com.br

MATTOS FILHO > Mattos Filho, Veiga Filho, Marrey Jr e Quiroga Advogados

Brazil Country Firm of the Year, Who's Who Legal (2020)
Brazil Law Firm of the Year, Chambers and Partners (2020)

-----Mensagem original-----
De: PR/Fiscalização <fiscalizacao@anpd.gov.br>
Enviada em: quinta-feira, 1 de julho de 2021 08:58
Para: Thiago Luís Santos Sombra <thiago.sombra@mattosfilho.com.br>; Fernando Dantas Motta Neustein <fdantas@mattosfilho.com.br>; fiscalizacao@anpd.gov.br
Assunto: Encaminha Ofício nº 702021/CGF/ANPD/PR (2684700) - Processo WhatsApp LLC

Prezados senhores, bom dia.

Tendo em vista sua representação da empresa WhatsApp LLC., encaminho o Ofício nº 70/2021/CGF/ANPD/PR e a Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD (2675286), em que se solicita esclarecimentos e providências adicionais do WhatsApp, em relação às alterações em sua política de privacidade, nos autos do processo sei nº 00261.000012/2021-04.

Pelo exposto, serve o presente e-mail para encaminhar os documentos supra, dando ciência.

Pede-se a gentileza de acusar o recebimento desta mensagem.

Atenciosamente,

Fabrício G. M. Lopes
Coordenação-Geral de Fiscalização
Autoridade Nacional de Proteção de Dados

ALERTA - Esta mensagem e seus anexos foram enviadas por escritório de advocacia, são confidenciais ou legalmente protegidas e não podem ser usados ou divulgados por quem não seja seu destinatário.

NOTICE - This message and its attachments were sent by a law firm, are confidential or legally privileged and may not be used or disclosed by anyone who is not their intended recipient.

EXCELENTÍSSIMO SENHOR FABRICIO GUIMARÃES MADRUGA LOPES, COORDENADOR-GERAL DE FISCALIZAÇÃO DA AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - ANPD

SIGILOSO

Procedimento administrativo nº 00261.000012/2021-04
Ofício nº 70/2021/CGF/ANPD/PR
Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD

WHATSAPP LLC ("WhatsApp"), já qualificado nos autos do procedimento em epígrafe, vem respeitosamente à presença de Vossa Senhoria, expor e requerer o que segue.

1. Em 1.7.2021, a ANPD enviou ao WhatsApp o Ofício nº 70/2021/CGF/ANPD/PR, determinando o atendimento de recomendações e a apresentação de informações relativas à atualização dos Termos de Uso e da Política de Privacidade do aplicativo WhatsApp ("Atualização"), no prazo de 30 dias, conforme Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD ("Nota Técnica").

2. Tão logo recebeu o ofício, no início de julho de 2021, o WhatsApp entrou em contato com a ANPD para reafirmar seu interesse em seguir o diálogo a respeito das recomendações, tendo então agendado e realizado três reuniões de trabalho com os representantes da ANPD, nos dias 22.7, 26.7 e 27.7, oportunidade em que forneceu a essa Autoridade um detalhado conjunto adicional de informações sobre o funcionamento dos seus serviços e, em especial, **suas respostas e propostas de atendimento às recomendações da**

Petição Anexo Parte 2 de 2 (00261000012202104_SEI_0026100001220214_2).pdf pg. 334

Nota Técnica. A apresentação anexa resume os principais pontos discutidos entre ANPD e WhatsApp durante essas reuniões de trabalho (**doc. 1**).

3. Por fazer referência a diversas ferramentas e processos internos, o WhatsApp requer que o conteúdo das apresentações, incluindo os slides apensados a este instrumento, **seja mantido em sigilo**, podendo nesse momento ser compartilhado única e exclusivamente com as demais autoridades signatárias da Recomendação Conjunta (que, com o devido respeito, devem também manter a documentação em sigilo, por ora), mormente por se tratar ainda de documento de trabalho e de discussão, que não pode ser interpretado como a posição final da empresa.

4. O WhatsApp reitera que está à disposição da ANPD e das demais autoridades para colaborar na forma pela qual informações sobre este procedimento administrativo serão levadas a público. O interesse de todos - sobretudo do WhatsApp - é sempre informar adequadamente os seus usuários e evitar interpretações incorretas dos fatos.

5. Para dar continuidade aos trabalhos observando o espírito de colaboração que tem pautado as discussões com essa Autoridade, o WhatsApp **requer a concessão de prazo de 30 dias, até 30 de agosto de 2021,** para, em atendimento à Nota Técnica, e conforme os esclarecimentos, sugestões e solicitações adicionais feitos pelos representantes da ANPD no decorrer das três reuniões técnicas, apresentar, por exemplo:

a. Registros de Operações de Tratamento de Dados Pessoais sobre **(i)** o Serviço do WhatsApp; **(ii)** Segurança e Proteção do Serviço; e **(iii)** Compartilhamento de Dados entre o WhatsApp e o Facebook;

b. Material sobre a ferramenta interna de gestão de contratos e modelos de contratos e cláusulas de proteção de dados utilizados com terceiros;

c. Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais sobre o WhatsApp Business, elaborado por solicitação da ANPD;

d. Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais sobre o tratamento de dados de crianças e adolescentes, elaborado por solicitação da ANPD;

e. Teste de Balanceamento do Legítimo Interesse sobre o "Compartilhamento de Informações no WhatsApp"; e

Petição Anexo Parte 2 de 3 (0066488 0066504) SEI 00261.000264/2021-32 pg. 335

f. Informações detalhadas sobre o atendimento aos demais itens da Nota Técnica, com o respectivo cronograma de implementação das medidas informadas e propostas nas reuniões técnicas.

6. No que se refere aos itens do parágrafo 5 acima, o WhatsApp reitera a utilidade das novas solicitações, esclarecimentos e ponderações feitas pelos participantes da ANPD nas reuniões técnicas, e informa que estão sendo devidamente consideradas na revisão dos documentos que serão apresentados conforme solicitação dessa Autoridade (sobretudo os documentos mencionados nos itens "a", "c", "d", e "e" acima, cujos formatos ainda pendem de regulamentação conforme a LGPD).

7. O WhatsApp permanece à disposição para prestar eventuais esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Termos em que,

p. deferimento

Brasília, 29 de julho de 2021

Thiago Luís Sombra
OAB/DF 22.631

Fernando Dantas Motta Neustein
OAB/SP 162.603

Caroline Visentini Ferreira Gonçalves
OAB/SP 299.834

Jaqueline Simas de Oliveira
OAB/RJ 211.510

Petição Anexo Parecer 0066/2021/CGF/ANPD 6274 (2048) (8406504) SEI 00261.000264/2021-32 pg. 336

WhatsApp
Reuniões Técnicas - ANPD

22, 26 e 27 de Julho de 2021

WhatsApp

- **Introdução**
  - Programa Global de Privacidade do Facebook
  - WhatsApp Business app e WhatsApp Business API
- **Propostas e Respostas quanto às Recomendações**
  - e.3. Medidas de privacy by design and by default
  - e.1. Medidas de descarte e exclusão seguros de dados
  - e.2. Controles administrativos de privacidade da informação
  - a. Elaboração de Relatório de Impacto para o WA Business
  - d.1. Transparência sobre o tratamento de dados sensíveis
  - d.2. Elaboração de Relatório de Impacto para o tratamento de dados de crianças e adolescentes
  - b.1. Criação de seções na Política de Privacidade sobre as finalidades e categorias de dados pessoais
  - b.3. Quais informações o WhatsApp compartilha com as Empresas no WhatsApp?
  - c.4. Correção da referência ao consentimento no item 'Apagar sua conta do WhatsApp'
  - c.1. Disponibilização em destaque das informações para que o titular possa exercer seus direitos



Programa Global de Privacidade do Facebook

1. **Equipes:** Chief Privacy Policy Officer; Chief Privacy Product Officer; DPOs
2. **Comitê Independente no nosso Board**
3. **Assessor Independente**
4. **Educação**

Privacy by Design é implementada com o nosso Privacy Review:

- **Processo pelo qual avaliamos os riscos para a privacidade** envolvidos nas práticas de coleta, uso e compartilhamento de dados e avaliamos os nossos compromissos externos sobre as nossas práticas de privacidade e segurança

Expectativas de Privacidade

1. **Limitação de finalidade:** Processar dados apenas para finalidades limitadas e claramente declaradas que agreguem valor às pessoas.
2. **Minimização de dados:** Coletar e criar a quantidade mínima de dados necessária para dar suporte a propósitos claramente definidos.
3. **Retenção de dados:** Manter os dados apenas pelo tempo que for realmente necessário para dar suporte a propósitos claramente definidos.
4. **Uso indevido de dados externos:** Proteger os dados contra abuso, perda acidental e acesso de terceiros não autorizados.
5. **Transparência e controle**: Comunicar o comportamento do produto e as práticas de dados de maneira proativa, clara e honesta. Sempre que possível e apropriado, dar às pessoas o controle sobre nossas práticas.
6. **Acesso e gerenciamento de dados:** Fornecer às pessoas a capacidade de acessar e gerenciar os dados que coletamos ou criamos sobre elas.
7. **Justiça:** Construir produtos que identifiquem e mitiguem o risco para as populações vulneráveis e garantam a criação de valor para as pessoas.
8. **Responsabilidade:** Manter processos internos e controles técnicos em nossas decisões, produtos e práticas.

Facebook

Um passo adiante na proteção da privacidade das pessoas no Brasil

20/07/2020

Por Paula Vargas, Head de Políticas Públicas de Privacidade para América Latina



https://about.fb.com/br/news/2020/07/mais-um-passo-adiante-na-protecao-da-privacidade-das-pessoas-no-brasil/

Facebook

Nosso progresso em privacidade e o caminho a frente

19/04/2021

Por Michel Protti, diretor de Privacidade para Produto



https://about.fb.com/br/news/2021/04/nosso-progresso-em-privacidade-e-o-caminho-a-frente/

WhatsApp Business app e Business API

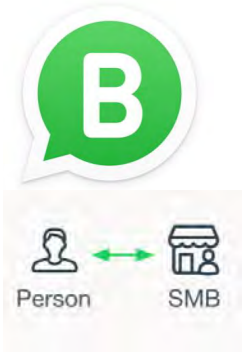
WhatsApp, WhatsApp Business App, WhatsApp Business API

Dois aplicativos



Mais de **dois bilhões de pessoas**, em mais de 180 países, usam o **WhatsApp** para manter o contato com amigos e familiares, a qualquer hora ou lugar.

O **WhatsApp é gratuito** e oferece um serviço de mensagens e chamadas simples, seguro e confiável para celulares em todo o mundo.



O **WhatsApp Business** é um **aplicativo gratuito** que foi desenvolvido para atender às **necessidades das pequenas empresas**. Com o aplicativo, fica mais fácil se comunicar com os clientes, exibir seus produtos e serviços e responder a perguntas enquanto seus clientes fazem compras. Crie um catálogo de produtos e serviços e use ferramentas especiais para automatizar, organizar e responder a mensagens rapidamente.

Plataforma para negócios

WhatsApp Business API

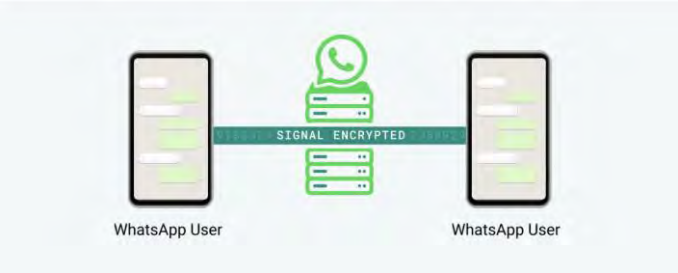


Ao contrário do aplicativo de **consumidor** e do aplicativo para pequenas empresas, a **API de negócios não é um aplicativo**, mas uma interface de linguagem de programação que permite conexões a escala.

Usando a API, as empresas podem conectar milhares de **agentes** e **bots** para interagir com os clientes de forma programática e manual. Além disso, a API pode ser integrada a vários sistemas de back-end, como CRM e plataformas de marketing.

Anexo Parte 6 - 0066540, que é a versão pública de 0066505 (0093885) SEI 00261.001145/2024-32 / pg. 713

Criptografia de ponta a ponta



Privacidade e segurança estão no nosso DNA
A criptografia de ponta a ponta do WhatsApp protege suas mensagens e ligações no WhatsApp Messenger garantindo que elas fiquem somente entre você e a pessoa com quem você está se comunicando. **Ninguém mais pode ler ou ouvi-las, nem mesmo o WhatsApp**. As mensagens e ligações são protegidas com um cadeado exclusivo e somente você e seus destinatários têm acesso à chave especial para destrancá-lo e ler as mensagens. Todo esse processo acontece automaticamente; não é necessário ativar configurações ou estabelecer conversas secretas especiais para garantir a segurança de suas mensagens.

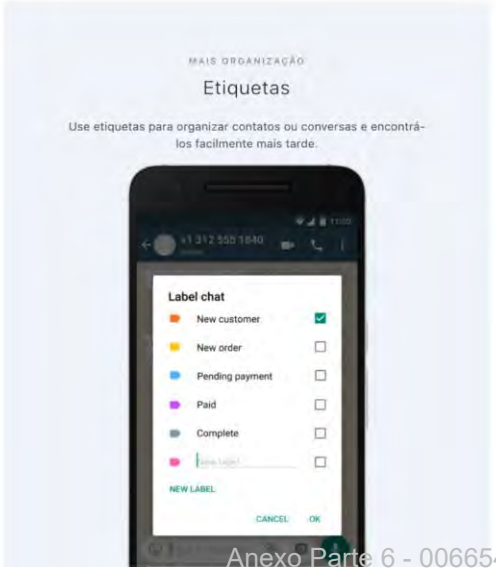


A criptografia de ponta a ponta garante que o WhatsApp não tenha a capacidade de ver o conteúdo das mensagens enviadas pelos usuários

WhatsApp Business App (Aplicativo WhatsApp Business)









- Criptografia de ponta a ponta
- Aplicativo gratuito
- Mesmas funções básicas do aplicativo para consumidores, <u>além de ferramentas especialmente desenvolvidas para micro e pequenas empresas</u>:
  - Perfil comercial e catálogo
  - Respostas rápidas predefinidas
  - Etiquetas
  - Mensagens automáticas

Anexo Parte 6 - 0066540, que é a versão pública dos autos 0066505 (0093885)

WhatsApp Business API - canal de comunicação para negócios

As empresas precisam se comunicar com os clientes e os clientes precisam se comunicar com as empresas



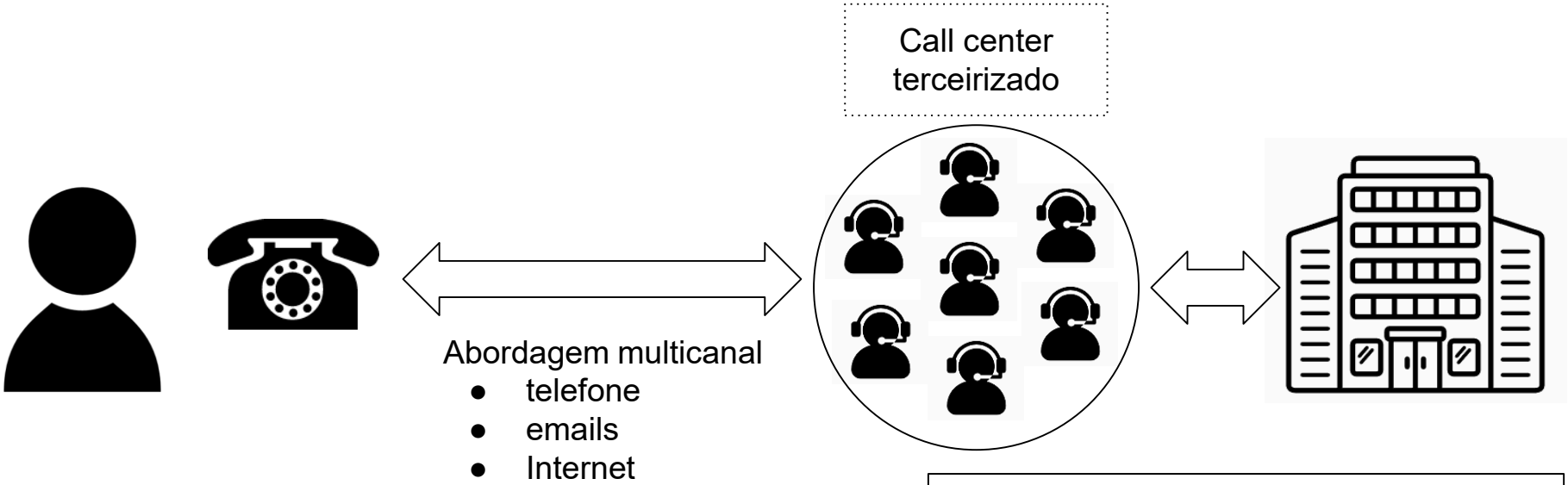
em pessoa → **por telefone** → **por email** → **por mensagens**

- Aceleradas pela pandemia, **empresas e clientes estão migrando para soluções de mensagens privadas**

  - **Pesquisa WA: 75% das pessoas disseram que desejam "ser capazes de se comunicar com empresas por meio de mensagens" e quase 70% das pessoas disseram que são mais propensas a "fazer negócios ou comprar de uma empresa com a qual possam entrar em contato por meio de mensagens"**

Como as empresas gerenciam as comunicações com os clientes

Normalmente, as comunicações com os clientes são terceirizadas (e.g., central de atendimento telefônico - *call center*)



O call center terceirizado processa os dados dos usuários e gerencia a interação entre clientes e negócios, como operador da empresa (controlador)

Como as empresas gerenciam as comunicações com os clientes

Micro e Pequena Empresa

Pequena escala - comunicações do **aplicativo WhatsApp Business**



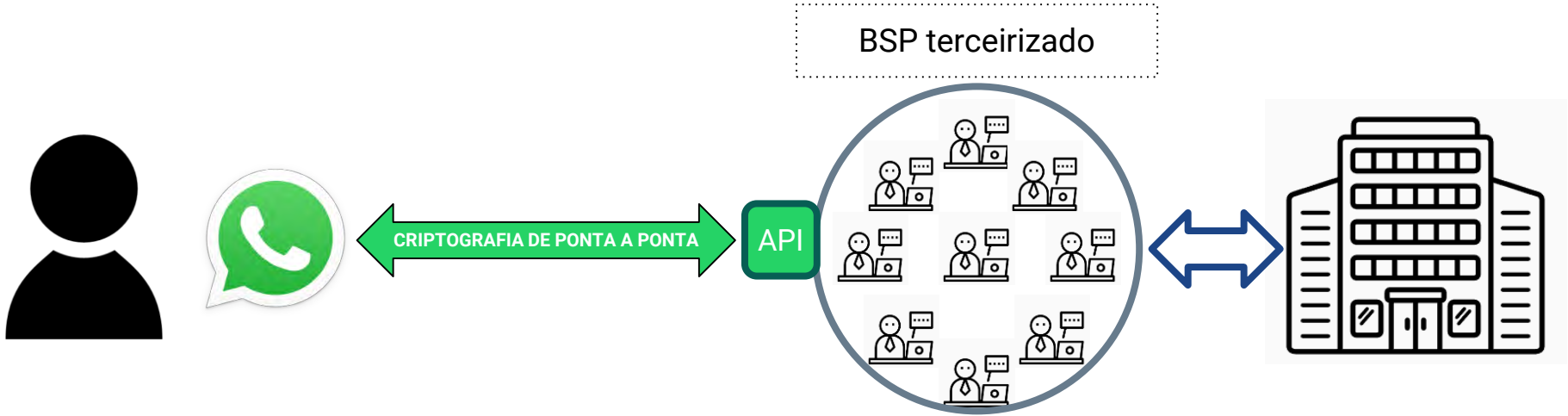
O WhatsApp Business app não é adequado para comunicações de médio a grande porte e não oferece suporte a fluxos de conversas automatizadas. WA Business só oferece suporte a comunicações de pequena escala para micro empresas.

Como as empresas gerenciam as comunicações com os clientes

Média e grande empresa

Em 2018, o WhatsApp lançou a solução Business API

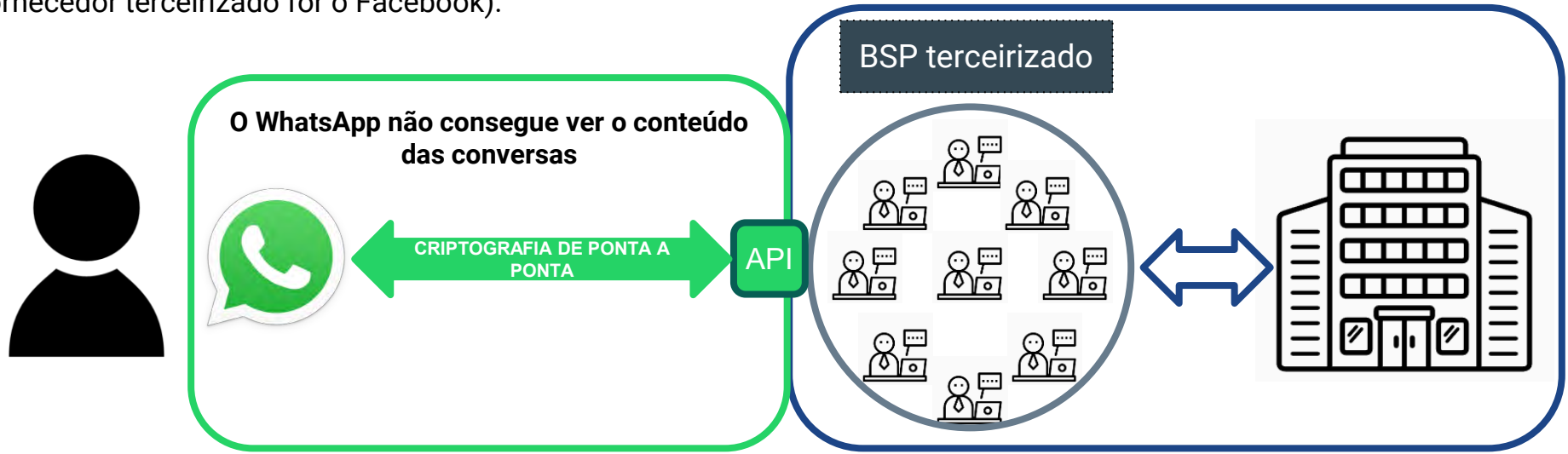
WhatsApp Business API



WA Business API permite conversas de médio a grande porte - vários chats simultâneos de um único número de telefone - e fluxos de conversação automatizados. Na maioria dos casos, isso deve ser implementado por meio de um terceiro (semelhante aos *call centers*), chamado *Business Solution Provider* (BSPs)

WhatsApp Business API e criptografia de ponta a ponta

Se uma empresa optar por usar um **fornecedor terceirizado (BSP)** para operar a API do WhatsApp Business em seu nome, não se considera que a criptografia seja de ***ponta a ponta***, pois a empresa para a qual você está enviando mensagens (uma das pontas) optou por dar a terceiros acesso a essas mensagens (e esse também será o caso se o fornecedor terceirizado for o Facebook).



BSP tem acesso e **processa** os dados dos usuários, incluindo o conteúdo das conversas (como os call centers terceirizados fazem) enquanto gerencia a interação com eles em nome da empresa (o **controlador** dos dados)

Como os dados dos usuários são protegidos quando um BSP de terceiros está gerenciando o canal?

- **O WhatsApp informa aos usuários que um terceiro está envolvido na comunicação** e que essas comunicações não são chamadas de "criptografadas de ponta a ponta"
- **O WhatsApp não tem acesso às comunicações dos usuários:** as comunicações na WhatsApp Business API ainda são suportadas pelo protocolo de criptografia seguro Signal



- **Os usuários sempre têm controle total de suas comunicações.** Para entrar em contato com uma empresa, os usuários devem adicionar esse número comercial ao catálogo de endereços e sempre, a qualquer momento, terão a opção de bloqueá-los.
- **Os fornecedores terceirizados (BSPs) operam e processam dados em nome da empresa. As obrigações de proteção de dados são totalmente aplicáveis a BSPs (operadores) e empresas (controladores), como em qualquer outro modelo de terceirização.**
- **No futuro, o Facebook oferecerá serviços como qualquer outro BSPs,** adicionando mais opções e soluções para pequenas e médias empresas. Não há diferença entre o modelo de integração baseado em uma API hospedada por FB e aqueles de call centers gerenciados por unidades de negócios específicas de empresas de telecomunicações.

WhatsApp Business API e a atualização da Política de Privacidade

A atualização da Política de Privacidade:

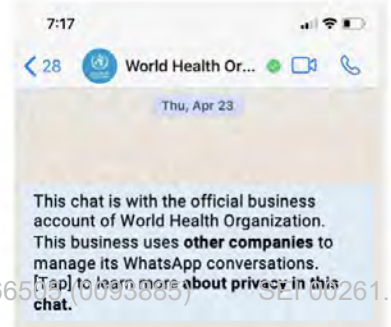
1) Informa os usuários com ainda mais transparência que as empresas podem usar o WhatsApp para se comunicar com eles, introduzindo informações mais claras e simples sobre privacidade quando os usuários conversam com uma empresa.

2) Informa os usuários quando houver um terceiro (BSP) gerenciando o canal de comunicação das empresas, já que as interações por meio da API muitas vezes envolvem um terceiro - fornecendo mais transparência do que os *call centers* tradicionais e comunicações terceirizadas (onde terceiros também estão envolvidos).

Mensagem atual no aplicativo



Nova mensagem no aplicativo



Nova mensagem no aplicativo - FB BSP (ainda não lançado)



Anexo Parte 6 - 0066540, que é a versão pública de 0066540 (0093883) SEI 00261.001145/2024-32 pg. 722

Conclusões

- **Terceirizar as comunicações entre empresas e clientes é uma prática padrão da indústria.** Existe um mercado competitivo de soluções terceirizadas de comunicação para empresas, onde as empresas podem diversificar seus canais de comunicação
- **Os fornecedores terceirizados e as empresas estão sujeitos às obrigações de proteção de dados.** Geralmente, quando uma empresa opta por terceirizar suas comunicações, o terceirizado é um operador que trata dados em nome e sob as instruções da empresa (o controlador)
- **O WhatsApp Business API segue um modelo aprimorado de integração de terceirização.** O WhatsApp Business API hospedado no Facebook (serviço futuro) ajudará as SMBs a escalar suas comunicações e escolher entre uma gama mais ampla de opções e fornecerá aos usuários alternativas adicionais, mais transparentes e mais simples para se comunicarem com as empresas
- **A atualização da Política de Privacidade do WhatsApp forneceu informações mais claras, simples e acessíveis aos usuários.** Além disso, ela melhorou a transparência, informando aos usuários de forma aberta e visível quando existe um terceiro envolvido nas comunicações empresariais suportado pelo WhatsApp Business API

Respostas e Propostas quanto às Recomendações da ANPD

WhatsApp

Agenda (22 de Julho de 2021 - Primeiro dia)

- Introdução
- e.3. Implementação de medidas de privacy by design and by default
- e1. Reforço de medidas de descarte e exclusão seguros de dados
- e.2. Implementação de controles administrativos relativos à privacidade da informação



WhatsApp

e.3. Implementação de medidas de “privacy by design” and “by default”



Recomendação da ANPD:

(e.3) 'Implementação de medidas de privacy by design and by default'

A Nota Técnica nº 02/2021 (2461963) teve como uma de suas recomendações finais que fossem providas maiores informações acerca da implementação de mecanismos de *privacy by design* e de *privacy by default* pelo WhatsApp, para além da criptografia fim-a-fim dos conteúdos de mensagem.

Em sua resposta, a empresa informou que, além da criptografia fim-a-fim, adota também medidas de minimização de dados e de duplo fator de autenticação, concluindo que '*já possui salvaguardas eficientes para garantir a proteção dos dados no desenho de seus processos, produtos e serviços desde a concepção até o seu lançamento e manutenção*'.

Entende-se que os argumentos apresentados pelo WhatsApp não são suficientes para esclarecer ou atender a recomendação.

Ocorre que, entre as medidas destacadas, é possível perceber, a título de exemplificação, que o duplo fator de autenticação não é uma medida que hoje se encontra implementada de acordo com o *privacy by default*. Este princípio prevê que as funcionalidades de privacidade de um serviço devem estar disponíveis por padrão, não sendo necessário que um usuário tenha que ativá-los para que funcionem. Apesar de o duplo fator de autenticação estar disponível a qualquer usuário interessado, é uma camada extra de segurança, que deve ser ativada pelo usuário que assim o desejar. Cumpre ressaltar que, pelo que se pode verificar, não há na Política de Privacidade, nos campos '*Recursos*', nem em '*Segurança*', informações sobre a confirmação em duas etapas como medida de segurança para o usuário.

Seria recomendável que a autenticação em dois fatores fosse uma medida de segurança por padrão, e não opcional. Essa estratégia denotaria a prioridade dada às medidas de segurança e privacidade dos usuários. Conjuntamente, recomenda-se que a menção a esse dispositivo, o vídeo e as instruções sobre como ativá-lo ganhem proeminência nas páginas principais da Política de Privacidade, tendo em vista que atualmente ele consta apenas no FAQ e o usuário deve procurar ativamente na seção as palavras '*confirmação em duas etapas*', ou termos similares, para que tenha acesso a essas informações.[37]

Assim como esse exemplo, outras medidas poderiam ser consideradas na privacidade por padrão e desde a concepção dessa aplicação, para além da minimização de dados e o duplo fator de autenticação. Por exemplo, sugere-se a adoção de medidas como pseudonimização de dados pessoais e maior transparência no que diz respeito às funções e ao tratamento dos dados pessoais (permitindo ao titular monitorar melhor o tratamento dos dados, conforme itens anteriores).

Além disso, conforme análise efetuada acima, o tratamento de dados de crianças e adolescentes poderia ser passível de especial atenção nas medidas de privacidade por padrão e desde a concepção.

De acordo com esse contexto de medidas de segurança delineado, **reitera-se recomendação para que sejam informadas mais medidas** de *privacy by design* e *privacy by default* adotados pelo WhatsApp, para além da criptografia fim-a-fim das mensagens, tais como:

adoção por padrão do duplo fator de autenticação (*privacy by default*); e

adoção de medidas adicionais de privacidade por padrão e desde a concepção, como pseudonimização de dados pessoais e maior transparência quanto às funções e ao tratamento dos dados pessoais.

Anexo Parte 6 - 0066540, que é a versão pública (0090088) do SEI 00261.001145/2024-32 / pg. 727

Ferramentas de controle de privacidade no aplicativo

Você controla sua privacidade

Com o WhatsApp, é fácil entender e personalizar sua privacidade e segurança.



Configurações de privacidade para grupos

Escolha quem pode adicionar você a uma conversa em grupo: todos os usuários do WhatsApp, seus contatos ou somente contatos selecionados.



Confirmação em duas etapas

Adicione uma camada extra de segurança para acessar sua conta.



Visto por último

Escolha quem pode ver a última vez que você acessou o WhatsApp: seus contatos, todos os usuários do WhatsApp ou ninguém.



Privacidade da foto de perfil

Escolha quem pode visualizar sua foto de perfil: seus contatos, todos os usuários do WhatsApp ou ninguém.



Proteja seu WhatsApp

Ative o Touch ID, Face ID ou o bloqueio por impressão digital para proteger seu WhatsApp.



Confirmações de leitura

Escolha se seus contatos podem ver que você leu as mensagens.



Privacidade do status

Escolha quem pode visualizar suas atualizações de status.

https://www.whatsapp.com/privacy/?lang=pt_br

Sobre a confirmação em duas etapas

A confirmação em duas etapas é um recurso opcional que adiciona uma camada extra de segurança à sua conta do WhatsApp. Essa tela aparecerá após você ter registrado seu número de telefone no WhatsApp com sucesso. Saiba como ativar a confirmação em duas etapas neste artigo.



https://faq.whatsapp.com/general/verification/about-two-step-verification/?lang=pt_br



https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/account-security-tips

Sobre a sugestão com relação a adoção por padrão do duplo fator de autenticação:

- O WhatsApp entende a importância do uso do duplo fator de autenticação como um elemento de segurança.

- Entretanto, forçar os usuários a adotar mecanismo adicional de segurança não parece ser o caminho adequado, e sim a adesão voluntária por parte dos usuários - acompanhada de informação e conscientização.
  - A prática do mercado é oferecer o duplo fator de autenticação como recurso opcional, sempre prezando pela autonomia informada do usuário ao acesso a sua conta.
  - Se o usuário esquecer a senha cadastrada (ou sequer souber como cadastrá-la), isso pode prejudicar a sua experiência e ter efeitos negativos.

Anexo Parte 6 0066510, que a versão pública de 0066505 (0093885) SEI 0026



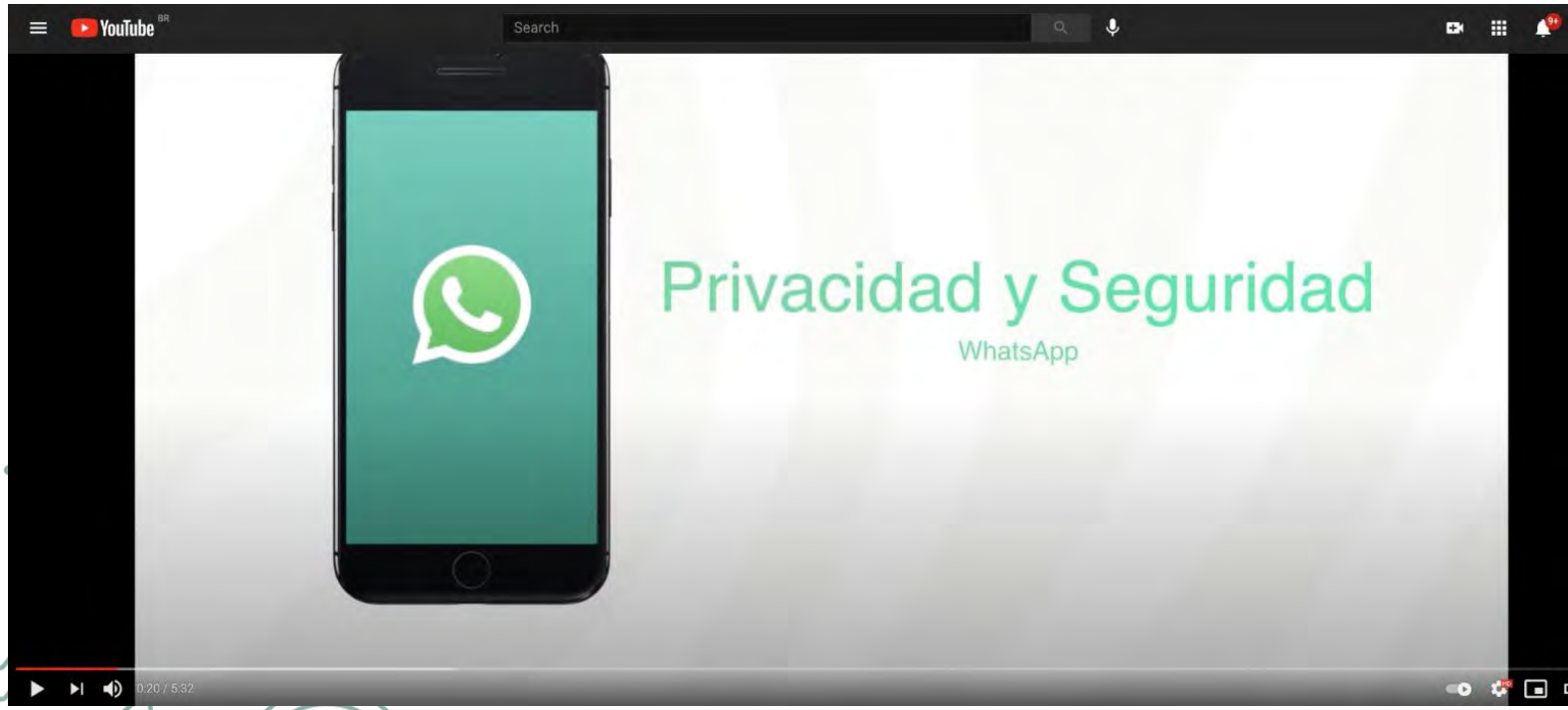
Exemplo de material preparado em colaboração com o TSE



Cartilha completa aqui

Agencia Española de Protección de Datos
4.16K subscribers

Aprende a configurar las opciones de privacidad de tu cuenta de WhatsApp con este vídeo tutorial elaborado por la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).



Vídeo completo aqui

Recomendação da ANPD e.3 - Implementação de medidas de *privacy by design* and *by default*

Proposta do WhatsApp LLC: Apoiar a ANPD em cartilha (e outros materiais) sobre as melhores práticas de privacidade e segurança no WhatsApp

WhatsApp



e1. Reforço de medidas de descarte e exclusão seguros de dados

Recomendação da ANPD:

MEDIDAS DE PREVENÇÃO DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE

(e.1) Reforço de medidas de 'descarte e exclusão seguros de dados'

Como forma de aprimoramento das medidas de prevenção e segurança do aplicativo, recomendou-se ao WhatsApp, na Nota Técnica nº 02/2021 (2461963), que fossem providas maiores informações acerca do descarte e exclusão seguros de dados. Em sua resposta, o WhatsApp respondeu que possui um procedimento de exclusão que garante a exclusão de dados '*dentro de 90 dias a partir do momento que o usuário apaga a sua conta*'.

No entanto, a própria Política de Privacidade e FAQ levantadas pela empresa indicam que as cópias de dados pessoais '*ainda poderão continuar no armazenamento de backup que utilizamos para recuperar dados em casos de desastres, erros de software ou outros eventos de perda de dados*'. Além disso, afirmam que '*poderemos manter em nosso banco de dados cópias de alguns itens, como arquivos de logs, mas sem os dados de identificação pessoal*'.

Ainda que essas informações estejam em harmonia, em parte, com a Política de Privacidade implementada no âmbito da União Europeia este ano, algumas diferenças são relevantes e merecem especial atenção. Por exemplo, na Política de Privacidade Europeia, a técnica de pseudonimização de dados é brevemente descrita, enquanto na Política de Privacidade brasileira não há menção a qualquer técnica de pseudonimização aplicada ou aplicável aos dados remanescentes após o procedimento de exclusão da conta pelo usuário.[36]

Embora entenda-se que a recomendação da Nota Técnica nº 02/2021 (2461963) quanto às informações de descarte e inclusão fora atendida pelo Whatsapp, breve descrição acerca de qual técnica de pseudonimização o WhatsApp utiliza para esses fins pode ser melhor indicada pela empresa, a fim de salvaguardar a segurança de dados remanescentes em repouso após a exclusão de usuários. Essa comunicação pode inclusive ser realizada diretamente e exclusivamente a esta Autoridade, como prevê o artigo 38 da LGPD, caso o WhatsApp entenda mais pertinente nesse contexto.

Dessa forma, **recomenda-se que o WhatsApp apresente para a ANPD informações mais detalhadas sobre qual técnica de pseudonimização é utilizada** a fim de salvaguardar a segurança de dados remanescentes após um pedido de exclusão.

Técnicas utilizadas:

- As técnicas utilizadas para "desassociar" identificadores pessoais de registros de logs de contas são as mesmas na Europa e no Brasil

- As técnicas fazem a desassociação de identificadores pessoais, de modo que os dados não sejam mais vinculados a uma conta



Gerenciamento e manutenção dos seus dados

Você pode acessar ou portar seus dados usando nosso recurso "Solicitar dados da conta" (abra o WhatsApp e toque em Configurações/Ajustes > Conta). Os usuários de iPhone podem aprender a acessar, gerenciar e apagar os dados por meio dos nossos artigos da Central de ajuda para iPhone. Os usuários de Android podem aprender a acessar, gerenciar e apagar os dados por meio dos nossos artigos da Central de ajuda para Android.

Nós armazenamos dados pelo tempo necessário para as finalidades identificadas nesta Política de Privacidade, inclusive para fornecer nossos Serviços ou por algum outro motivo legítimo, como cumprir com obrigações jurídicas, evitar violações dos nossos Termos, proteger ou defender nossos direitos, nossa propriedade e nossos usuários. O período de armazenamento varia de acordo com cada caso e depende de fatores como a natureza dos dados, o motivo pelo qual são coletados e tratados, e necessidades de retenção operacional ou legal relevantes.

Se você também quiser gerenciar, alterar, limitar ou apagar seus dados, é possível fazê-lo por meio dos seguintes recursos:



https://www.whatsapp.com/legal/updates/privacy-policy/?lang=pt_br

Se você também quiser gerenciar, alterar, limitar ou apagar seus dados, é possível fazê-lo por meio dos seguintes recursos:

- **Configurações dos Serviços**. Você pode alterar as configurações dos Serviços para gerenciar a disponibilidade de determinados dados para outros usuários. Também é possível gerenciar seus contatos, grupos e listas de transmissão ou usar nosso recurso "bloquear" para gerenciar os usuários com quem você se comunica.
- **Alteração de número de celular, nome, foto de perfil e recado**. Se você mudar de número de celular, você precisará atualizá-lo usando o recurso de mudança de número no aplicativo e transferir sua conta para o novo número de celular. Também é possível alterar seu nome do perfil, foto de perfil e recado a qualquer momento.
- **Apagar sua conta do WhatsApp**. É possível apagar sua conta do WhatsApp a qualquer momento (inclusive a revogação do consentimento de uso de seus dados por nós de acordo com as leis aplicáveis) com o recurso interno "Apagar minha conta". Quando você apaga sua conta do WhatsApp, as mensagens que não foram entregues são apagadas de nossos servidores junto com outros dados que não precisamos para operar e executar nossos Serviços. Ao apagar sua conta, por exemplo, você apagará os dados da conta e sua foto de perfil, removerá a você mesmo de todos os grupos do WhatsApp e apagará seu histórico de mensagens do WhatsApp. Observe que se o WhatsApp for apagado apenas do seu dispositivo, sem o uso do recurso Apagar minha conta, seus dados ficarão armazenados conosco por mais tempo. Lembre-se de que apagar sua conta não afeta os dados relacionados aos grupos que você criou ou os dados relacionados a você e que estão em poder de outros usuários, como as cópias das mensagens que você enviou.

Saiba mais sobre nossas práticas de exclusão e retenção de dados e sobre como apagar sua conta neste artigo.

https://www.whatsapp.com/legal/updates/privacy-policy/?lang=pt_br

Anexo Parte 6 - 0066540, que é a versão pública de 0066505 (0093885) SEI 00261.001145/2021-32 pg. 73

WhatsApp WHATSAPP WEB RECURSOS DOWNLOAD SEGURANÇA CENTRAL DE AJUDA

Como apagar sua conta

Você pode apagar sua conta pelo próprio WhatsApp. Essa ação é irreversível. Nós não poderemos restaurar a conta, mesmo que você a apague por acidente.

Apagar sua conta

1. Abra o WhatsApp.
2. Toque em **Configurações** > **Conta** > **Apagar minha conta**.
3. Insira seu número de telefone no formato internacional completo e, em seguida, toque em **Apagar minha conta**.

Apagar sua conta vai:

- Apagar os dados da sua conta e sua foto de perfil.
- Remover você de todos os grupos do WhatsApp.
- Apagará o backup do histórico de conversas do WhatsApp.

Se você apagar sua conta:

- Não poderá recuperar o acesso a ela.
- O processo para apagar seus dados do WhatsApp poderá levar até 90 dias para ser concluído. Após esse período, as cópias dos seus dados ainda poderão continuar no armazenamento de backup que usamos para recuperar dados em casos de desastres, erros de software ou outros eventos de perda de dados. Não será possível acessar seus dados no WhatsApp durante esse período.
- As informações e os dados dos grupos que você criou ou que outros usuários têm em relação a você, como as mensagens que você enviou para eles, não serão afetadas.
- Poderemos manter em nosso banco de dados cópias de alguns itens, como arquivos de log, mas sem os dados de identificação pessoal.
- Também poderemos manter suas informações para questões como problemas legais, violações de termos ou esforços de prevenção de danos.
- Consulte a seção Proteção jurídica da nossa Política de Privacidade para mais informações.
- Seus dados que foram compartilhados com outras Empresas do Facebook também serão apagados.

https://faq.whatsapp.com/android/account-and-profile/how-to-delete-your-account/

Recomendação da ANPD e.1 - Reforço de medidas de descarte e exclusão seguros de dados

Proposta do WhatsApp LLC: Redação adicional para a FAQ



WhatsApp

e.2. Implementação de controles administrativos relativos à privacidade da informação



Recomendação da ANPD:

(e.2) 'Implementação de controles administrativos relativos à privacidade da informação'

Na Nota Técnica nº 02/2021 (2461963), recomendou-se ao WhatsApp que fossem providas maiores informações acerca da privacidade da informação, por meio de práticas como a de manutenção de um inventário de dados, de registro de operações de tratamento e de controles de contratos com operadores.

Em sua resposta, o WhatsApp informou que '*devido à ausência de detalhamento na LGPD sobre a forma, o conteúdo e o teor de tais documentos e controles, o WhatsApp entende que as orientações a serem emitidas pela ANPD são de extrema importância para possibilitar que a documentação atenda às expectativas desta autoridade competente*'.

A ausência circunstancial de normativas específicas quanto ao aprimoramento de controles administrativos relativos à privacidade da informação não devem eximir controladores de implementar as boas práticas de governança de dados preconizadas pelo artigo 50 da LGPD. O artigo em referência já sugere, em seu §2º, que '*o controlador, observados a estrutura, a escala e o volume de suas operações, bem como a sensibilidade dos dados tratados e a probabilidade e a gravidade dos danos para os titulares dos dados*', poderá implementar programa de governança em privacidade e demonstrar sua efetividade, '*em especial, a pedido da autoridade nacional ou de outra entidade responsável por promover o cumprimento de boas práticas*'.

Ou seja, há previsão legal para que se emitam recomendações de boas práticas como aquelas da Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD, especialmente se visam a atender princípios da LGPD como o do livre acesso e da transparência (artigo 6º, IV e VI). **Nesse contexto, entende-se que as informações acerca de medidas de prevenção e segurança do aplicativo não foram devidamente contempladas por meio da resposta à Nota Técnica.**

Embora se reconheça e se concorde com o fato de que possam eventualmente ser normatizados temas referentes aos controles administrativos em referência, entende-se que os parágrafos 85 e 86 da resposta em nada auxiliam esta Autoridade a compreender quais são as boas práticas adotadas pelo WhatsApp, conforme lhe permite o artigo 50 da LGPD, dada sua escala, volume, sensibilidade dos dados e a probabilidade e a gravidade dos riscos para os direitos dos titulares dos dados. Considere-se, adicionalmente, que a ausência de detalhamento por esta autoridade não impede que o WhatsApp apresente proposta para atender à recomendação, sobretudo porque é quem detém o conhecimento de seus processos de tratamento para tomar essa iniciativa.

Assim, **reitera-se recomendação para que sejam apresentados controles administrativos relativos à privacidade da informação**, tais como:

inventários de dados;

registro de operações de tratamento de dados pessoais, que devem incluir informações quanto ao compartilhamento, transferência e divulgação de dados pessoais; e

controles de contratos com operadores de dados pessoais e com terceiros.

Anexo Parte 6 - 0066540, que é a versão pública do 08038.035... SEI 08038.001145/2024-32 / pg. 741

TPA - Third Party Assessment



Anexo Parte 6 - 0066540, que é a versão pública de 0066505 (0093885) SEI 00261.001145/2024-32 / pg. 742

Recomendação da ANPD e.2 - Implementação de controles administrativos relativos à privacidade da informação

Resposta do WhatsApp LLC:

- Envio à ANPD de Registros de Operações de Tratamento de Dados Pessoais sobre:
  - O Serviço do WhatsApp
  - Segurança e Proteção do Serviço
  - Compartilhamento de Dados entre WhatsApp e o Facebook
- Envio de informações sobre a ferramenta de gestão de contratos (TPA)

WhatsApp

a. Elaboração de de Relatório de Impacto para o WhatsApp Business

Recomendação da ANPD:

(...) Deve-se observar que a recomendação desta ANPD diz respeito à **integração do serviço WAB à plataforma WhatsApp, na qual a empresa assume o papel principal de controladora**.

(...) Neste ponto, preocupa sobretudo que a ferramenta WAB disponibiliza uma série de funcionalidades de tratamento de mensagens trocadas entre clientes e empresas nos WhatsApp, como envio de respostas automatizadas, criação de marcadores e classificação sem **deixar claro se essas informações, ou os metadados associados a elas, são tratadas pelo WhatsApp somente no contexto da prestação desse serviço de gerenciamento de mensagens e se são compartilhadas com as empresas do grupo WhatsApp e Facebook**.

(...) Observe-se que, ao dispor sobre outras informações, o trecho dos Termos de Serviço do **WAB informa à empresa que o WhatsApp coletará informações sobre ela de outras fontes, como outros usuários do WhatsApp.** Neste ponto, cabe esclarecer que informações de outros usuários são essas, e, em particular, se abrangem as mensagens trocadas entre clientes e empresas.

Assim sendo, **não há como o WhatsApp refutar a condução de relatório de impacto de proteção de dados mediante o argumento de ser mero operador do WAB**, quando na verdade o que se pede é a condução do RIPD a partir da perspectiva da integração deste serviço à plataforma WhatsApp, em que não há dúvidas do seu papel de controlador de dados.

Desse modo, **recomenda-se ao WhatsApp** que: (i) atenda a recomendação 'a' da Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD e elabore o RIPD, conforme solicitado; e (ii) documente a atividade relacionada à proteção aos titulares de dados pessoais abrangidos pela LGPD, seja pela **adaptação dos atuais documentos *Termos de Serviço do WhatsApp Business*, aos *Termos de Tratamento de Dados do WhatsApp Business* e *Adendo sobre Transferência de Dados do WhatsApp Business*, seja pela edição de documentos específicos para titulares de dados pessoais abrangidos pela LGPD**.

Recomendação da ANPD a.:

- Adaptar os atuais Termos do WhatsApp Business; e
- Elaborar o Relatório de Impacto sobre a integração de dados do WhatsApp com o WhatsApp Business

Proposta do WhatsApp LLC:

- WhatsApp atualizará os Termos do WhatsApp Business (em prazo a ser definido)
- WhatsApp fornecerá o Relatório de Impacto elaborado por solicitação da ANPD

WhatsApp

d.1. Transparência sobre o tratamento de dados sensíveis



Recomendação da ANPD:

Assim, **recomenda-se que o WhatsApp**:

- revisite a recomendação 'd.1' da Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD, observando as considerações aqui feitas, para que **deixe mais claro para o titular de dados como ocorre o compartilhamento de dados do Status com outros apps**, bem como qual a finalidade para o tratamento de dados sensíveis (o Status do WhatsApp) e quais medidas de segurança são utilizadas para prevenir riscos e danos aos titulares
- disponibilize na página principal de sua Política de Privacidade um link para a página '*Sobre a privacidade do status*';
- reescreva a informação sobre o compartilhamento do status para deixar mais transparente para o usuário que as informações compartilhadas podem revelar dados pessoais sensíveis e qual o controle que os titulares têm sobre esse compartilhamento; e
- avalie os limites dessa atividade de tratamento de dados sensíveis. Sem uma base legal e salvaguardas adequadas, o WhatsApp deve se abster do tratamento de categorias de dados pessoais sensíveis.

Status no WhatsApp

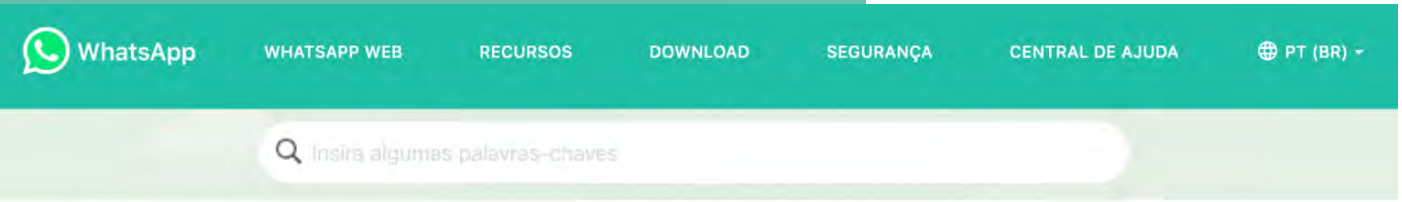
- **As atualizações de Status no WhatsApp também são criptografadas de ponta a ponta.**
    - Os status do WhatsApp são criptografados da mesma forma que as mensagens de grupo.
    - O primeiro status enviado a um determinado conjunto de dispositivos segue a mesma sequência de etapas da primeira vez que um membro de um grupo de WhatsApp envia uma mensagem a um grupo. Da mesma forma, os status subsequentes enviados para o mesmo conjunto de dispositivos seguem a mesma sequência de etapas que todas as mensagens subsequentes para um grupo. Quando um remetente de status remover um destinatário alterando as configurações de privacidade de status ou removendo um número de seu catálogo de endereços, o remetente de status apaga sua Chave de Remetente e começa de novo.



Statuses

WhatsApp statuses are encrypted in much the same way as group messages. The first status sent to a given set of recipients follows the same sequence of steps as the first time a WhatsApp group member sends a message to a group. Similarly, subsequent statuses sent to the same set of recipients follow the same sequence of steps as all subsequent messages to a group. When a status sender removes a receiver either through changing status privacy settings or removing a number from their address book, the status sender clears their Sender Key and starts over.

https://www.whatsapp.com/security/WhatsApp-Security-Whitepaper.pdf



Android → Status

Como usar o status

Com o status do WhatsApp, você pode compartilhar textos, fotos, vídeos e GIFs animados que desaparecem após 24 horas. Para enviar e receber as atualizações de status de um contato, você e seu contato devem ter o número de telefone um do outro salvo na lista de contatos.

https://faq.whatsapp.com/android/status/how-to-use-status

Recomendação da ANPD d.1 -
- Esclarecer para o titular de dados como ocorre o tratamento de dados do Status
- Disponibilizar link na Política de Privacidade sobre o uso de status
- Avaliar base legal e salvaguardas ao tratamento desses dados

Proposta do WhatsApp LLC:
- Atualizar o FAQ para adicionar que o WhatsApp não tem acesso ao conteúdo de status (que são criptografados ponta a ponta)

WhatsApp

d.2. Elaboração de Relatório de Impacto para o tratamento de dados de crianças e adolescentes

Recomendação da ANPD:

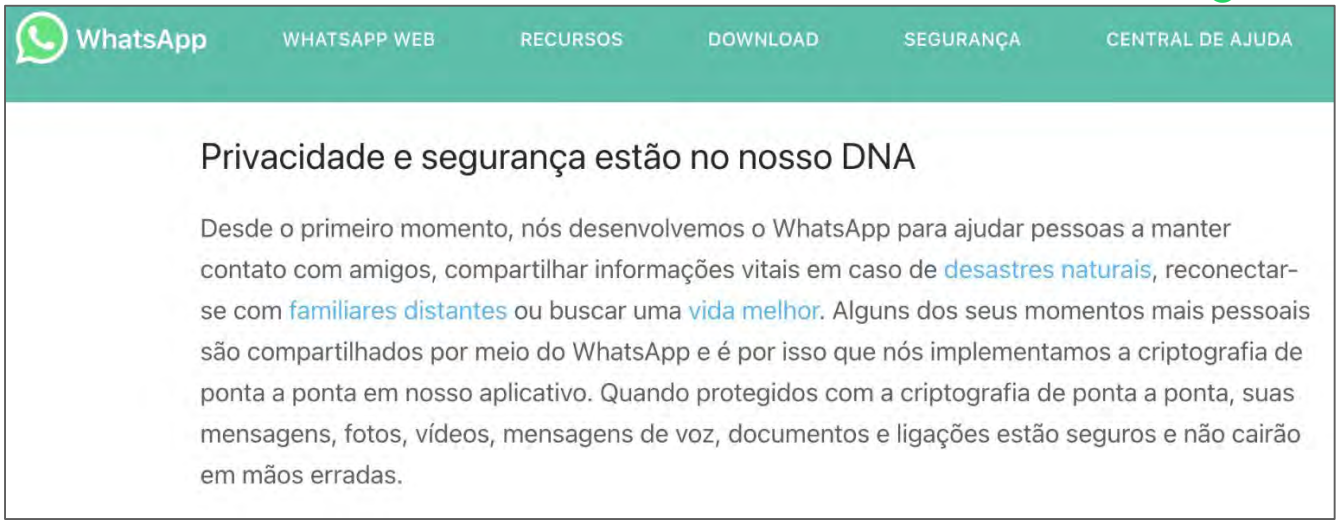
(...) Em que pese o WhatsApp não ser uma ferramenta direcionada a crianças e adolescentes, há, ao que se infere, o tratamento de dados pessoais desses usuários, partindo das mesmas bases legais e cercadas dos mesmos mecanismos de proteção e garantia dos princípios previstos na LGPD aplicáveis a todos os demais usuários do aplicativo. Um exemplo disso pode ser observado nos próprios argumentos apresentados pelo WhatsApp, em que há a indicação da criptografia ponta-a-ponta como mecanismo para promover o melhor interesse de todos os usuários, inclusive dos adolescentes.

Como consequência, e tendo como horizonte o princípio da proteção integral desta categoria de titulares de dados pessoais, entendemos que o WhatsApp deveria possuir mecanismos mais eficazes para a proteção de usuários com idade inferior a 18 anos. Para esses titulares, conforme se extrai do *caput* do artigo 14 da LGPD, acima mencionado, deve haver a comprovação de que qualquer operação de tratamento de dados se dá, efetivamente, em seu melhor interesse.

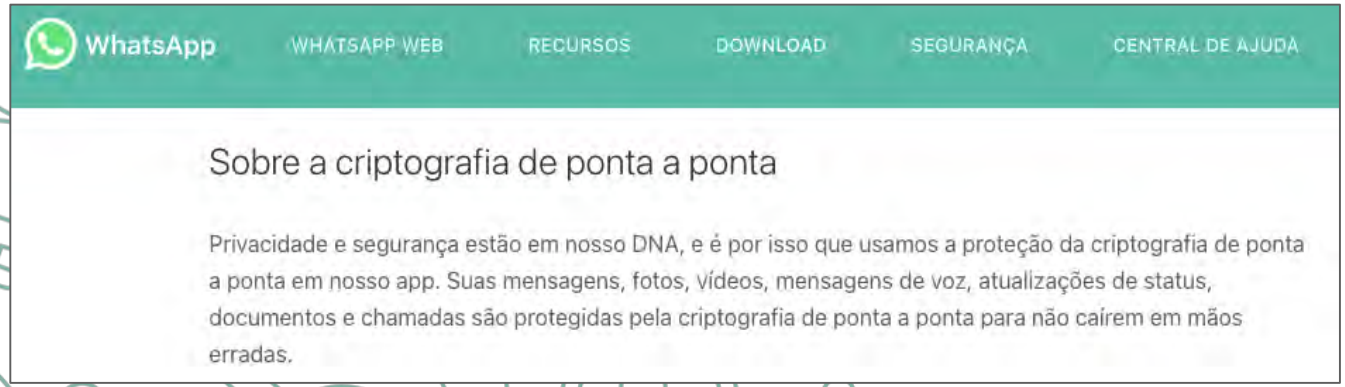
(...) Desta forma, recomendamos, nos termos do artigo 38 da LGPD, a apresentação de relatório de impacto à proteção de dados pessoais para o tratamento de dados de crianças e adolescentes[35], em que restem demonstradas as ferramentas técnicas adotadas ou a serem implementadas pelo WhatsApp para evitar que usuários qualificados como crianças e adolescentes utilizem o aplicativo de forma indevida ou tenham seus dados tratados de forma irregular.

Requeremos a indicação expressa no referido relatório de impacto à proteção de dados das formas de tratamento, os tipos de dados tratados, a base legal adotada e a comprovação de que o apontado tratamento atende ao melhor interesse desses titulares.

Garantia do melhor interesse - medidas robustas de segurança



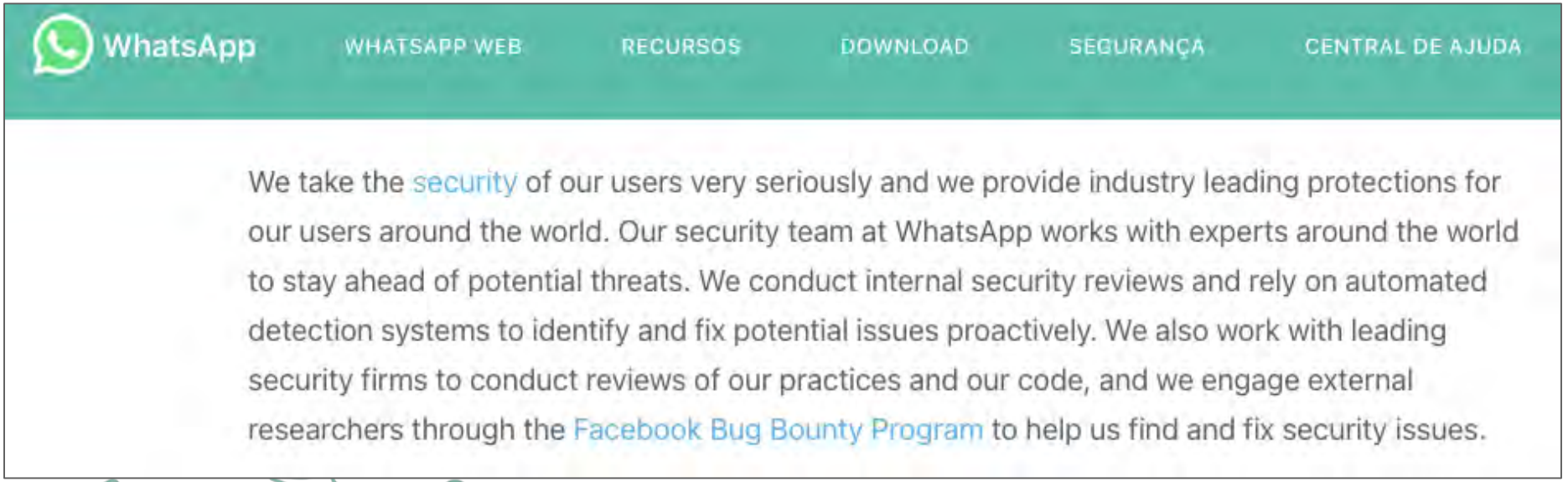
https://www.whatsapp.com/security/?lang=pt_br



https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/end-to-end-encryption/?lang=pt_br

Anexo Parte 6 - 0066540, que é a versão pública de 0066505 (0093885) SEI 00261.001145/2024-32 / pg. 754

Garantia do melhor interesse - medidas robustas de segurança



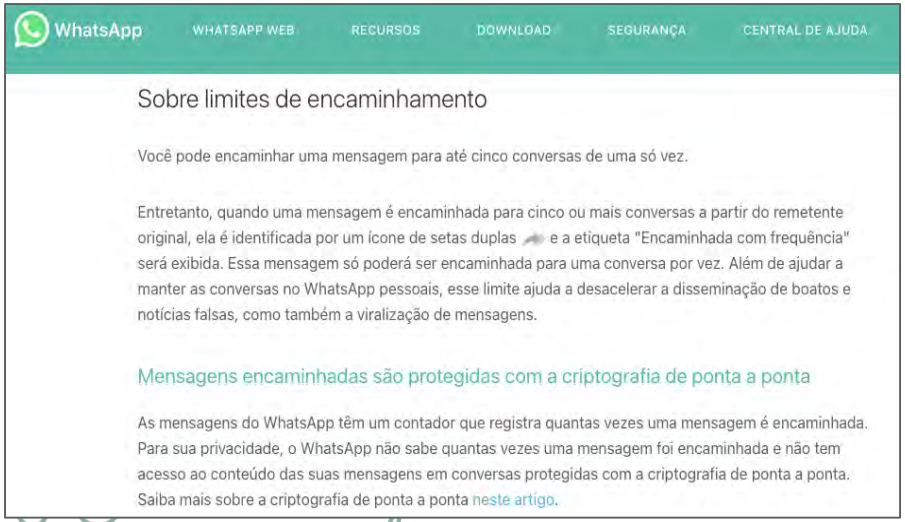
https://www.whatsapp.com/security/advisories

Garantia do melhor interesse - controles de preferência de privacidade

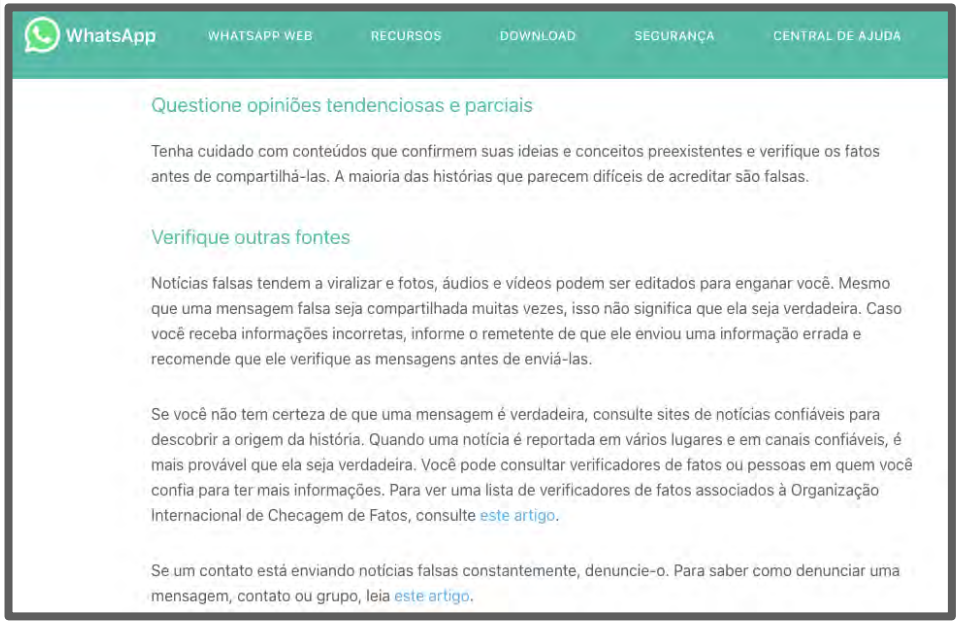


https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/how-to-change-your-privacy-settings

Garantia do melhor interesse - restrição na circulação de mensagens



https://faq.whatsapp.com/general/chats/about-forwarding-limits



https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/how-to-prevent-the-spread-of-misinformation

Anexo Parte 6 - 0066540, que é a versão pública de 0066505 (0093885) SEI 00261.001145/2024-32 / pg. 757

Garantia do melhor interesse - garantia de controles a usuários



WhatsApp WHATSAPP WEB RECURSOS DOWNLOAD SEGURANÇA CENTRAL DE AJUDA

Bloquear ou denunciar contatos e mensagens

Denuncie ao WhatsApp o conteúdo ou contato que você considerar problemático. Você controla quem pode interagir com você no WhatsApp e pode bloquear contatos específicos e denunciar mensagens ou contatos no app. Saiba mais sobre como bloquear e denunciar contatos, e o que acontece quando você bloqueia um contato neste artigo.

Outros recursos de segurança

Se você acredita que você ou qualquer outra pessoa está em perigo iminente, entre em contato com as autoridades locais.

Se você acredita que uma pessoa deseja atentar contra a própria vida e tem preocupações com a segurança dela, entre em contato com as autoridades locais ou com um centro de prevenção de suicídio.

Se você receber conteúdos que indicam abuso ou exploração infantil, entre em contato com o National Center for Missing and Exploited Children (NCMEC - Centro Nacional para Crianças Desaparecidas e Exploradas em tradução livre). Você também pode denunciar o usuário que enviou o conteúdo. Saiba mais sobre denúncias neste artigo. Não inclua nenhuma captura de tela do conteúdo na sua denúncia.

https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/staying-safe-on-whatsapp

Garantia do melhor interesse - denunciar menores de idade



https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/minimum-age-to-use-whatsapp/?lang=pt_br

Recomendação da ANPD d.1 -
- Elaborar Relatório de Impacto para o tratamento de dados de crianças de adolescentes
- Incluir na Política de Privacidade informações sobre o tratamento de dados de crianças e adolescentes

Proposta do WhatsApp LLC:
- Fornecimento do Relatório de Impacto elaborado por solicitação da ANPD
- Desenvolvimento de material educativo sobre medidas e ferramentas que o WhatsApp disponibiliza

WhatsApp

b.1. Criação de seções na Política de Privacidade que informem aos titulares as bases legais utilizadas e as correlacionem às finalidades e categorias de dados pessoais tratados.



Recomendação da ANPD:

(b.1) Criação de seções na Política de Privacidade que informem aos titulares as bases legais utilizadas e as correlacione às finalidades e categorias de dados pessoais tratados, de forma semelhante às seções 'nossa base legal para tratar dados' e 'como tratamos seus dados' disponíveis na Política de Privacidade europeia.

(...)

Além das críticas já feitas, caso todos os dados pessoais coletados pelo WhatsApp sejam compartilhados com o Facebook e outras empresas de seu grupo econômico, o uso do legítimo interesse fica ainda mais comprometido, uma vez que dificilmente serão respeitados as legítimas expectativas e os direitos e liberdades fundamentais dos titulares de dados (artigo 10, II, da LGPD).

Sem que exista maior transparência quanto a quais categorias de dados são tratadas para quais finalidades, é impossível identificar quais dados pessoais são compartilhados com outras empresas do grupo econômico do Facebook, devendo ser presumido o pior cenário (isto é, o compartilhamento de todas as categorias de dados pessoais), hipótese na qual nem a execução contratual nem o legítimo interesse justificariam tal compartilhamento. Esse cenário parece se confirmar nas informações disponibilizadas pelo WhatsApp em sua Central de Ajuda.

(...)

Assim sendo, **recomenda-se que o WhatsApp revisite a recomendação 'b.1' da Nota Técnica nº 02/2021 (2461963)**, para que:

correlacione em sua política de privacidade quais categorias de dados pessoais são tratadas para quais finalidades, trazendo mais transparência para as operações de tratamento, em particular quanto ao compartilhamento de dados pessoais com a Família do Facebook; e

refaça o teste de balanceamento do legítimo interesse levando em consideração as observações mencionadas na Nota Técnica nº 02/2021 (2461963) (em particular as dos parágrafos 124 a 134 e da seção X - Medidas de Prevenção e Segurança).

Por que e como tratamos seus dados:

- **Para operar, executar, aprimorar, personalizar e dar suporte a nossos Serviços** conforme descrito na seção "Nossos serviços" de nossos Termos. Isso inclui fornecer meios de você se conectar e se comunicar com outros usuários do WhatsApp, inclusive empresas. Inclui coletar dados sobre você para criar uma conta do WhatsApp, fazer a conexão entre você e empresas que usam o WhatsApp, analisar o seu uso de nossos Serviços, dar suporte aos clientes em resposta a um problema ou apagar seus dados se você decidir encerrar sua conta.

  - **Categorias de dados usadas**: usamos os dados descritos nas seções "Dados fornecidos por você", "Dados coletados automaticamente" e "Dados de terceiros" desta Política de Privacidade para essa finalidade.

- **Para se comunicar com você** sobre questões relacionadas aos Serviços, como enviar uma notificação sobre uma atualização ou responder quando você entra em contato conosco.

  - **Categorias de dados usadas**: usamos os dados descritos na seção "Dados que você fornece" desta Política de Privacidade para essa finalidade.

Anexo Parte 6 - 0066540, que é a versão pública de 0066505 (0093885) SEI 00261.001145/2024-32 / pg. 763

Relatório de Teste de Balanceamento do Legítimo Interesse sobre o "Compartilhamento de Informações pelo WhatsApp", conforme Artigos 10 e 10, § 3º da LGPD (Brasil)

---

1. DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE DE TRATAMENTO

2. IDENTIFIQUE O INTERESSE LEGÍTIMO

3. A ATIVIDADE DE TRATAMENTO É NECESSÁRIA PARA SATISFAZER O INTERESSE LEGÍTIMO DO WHATSAPP (OU DE UM TERCEIRO)? ("O TESTE DE NECESSIDADE")

4. BALANCEAMENTO ENTRE OS INTERESSES LEGÍTIMOS DO WHATSAPP (COMO DESCRITOS ACIMA) E OS DIREITOS E LIBERDADES INDIVIDUAIS

5. CONCLUSÃO - AVALIAÇÃO DO TESTE DE BALANCEAMENTO

Documentação a ser fornecida por solicitação da ANPD:

- **Registros de Operações de Tratamento de Dados Pessoais sobre:**
  - O Serviço do WhatsApp
  - Segurança e Proteção do Serviço
  - Compartilhamento de Dados entre WhatsApp e o Facebook

- **Teste de balanceamento do legítimo interesse sobre o "Compartilhamento de Informações no WhatsApp"**

- **Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais - WhatsApp Business**

- **Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais - Crianças e Adolescentes**

Recomendação da ANPD -

- correlacione em sua política de privacidade quais categorias de dados pessoais são tratadas para quais finalidades, trazendo mais transparência para as operações de tratamento, em particular quanto ao compartilhamento de dados pessoais com a Família do Facebook; e
- refaça o teste de balanceamento do legítimo interesse levando em consideração as observações mencionadas na Nota Técnica nº 02/2021 (2461963) (em particular as dos parágrafos 124 a 134 e da seção X - Medidas de Prevenção e Segurança).

Proposta do WhatsApp LLC:

- Aviso de Privacidade do Brasil com informações com nível ainda maior de transparência (compatível com o hoje disponível para os usuários na União Europeia) sobre as categorias de dados utilizadas para cada propósito, com adaptações necessárias conforme a LGPD
- Apresentação do Teste de Balanceamento do Legítimo Interesse sobre o "Compartilhamento de Informações no WhatsApp", conforme solicitado pela ANPD

WhatsApp

b.3. Quais informações o WhatsApp compartilha com as Empresas no WhatsApp?



Recomendação da ANPD:

(b.3) Inserção na Política de Privacidade de um novo link, de forma destacada, e conteúdo análogo ao anterior que informe 'Quais informações o WhatsApp compartilha com as Empresas no WhatsApp?'

O WhatsApp alega ter atendido à recomendação b.3,[18] uma vez que '*existem links na Política de Privacidade que direcionam o usuário precisamente ao FAQ com informações claras e objetivas sobre como os dados pessoais são tratados no contexto do WhatsApp Business*.'

(...)

De acordo com o texto, apenas é informado que conversas com os usuários poderão ser utilizadas para fins de marketing. Contudo, é importante questionar se essas são as únicas categorias de dados pessoais que são compartilhadas com as empresas no WhatsApp. Não há outras informações nessa subseção que permitam identificar se há outros dados pessoais compartilhados.

Nesse sentido, considera-se a recomendação como não atendida.

(...)

Recomenda-se, portanto:

deixar explícitas todas as categorias de dados pessoais que são compartilhadas com as empresas no WhatsApp e as respectivas finalidades para as quais esses dados pessoais são tratados; e

explicitar para o usuário que a criptografia fim-a-fim não impede que as empresas possam usar as conversas dos usuários para fins de marketing, uma vez que elas se encontram numa das pontas do canal de comunicação.

Anexo Parte 6 - 0066540, que é a versão pública de 0066505 (00933885) SEI 00261.001145/2024-32 / pg. 768

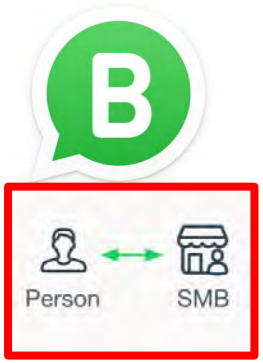
WhatsApp, WhatsApp Business App, WhatsApp Business API

Dois aplicativos



Mais de **dois bilhões de pessoas**, em mais de 180 países, usam o **WhatsApp** para manter o contato com amigos e familiares, a qualquer hora ou lugar.

O **WhatsApp é gratuito** e oferece um serviço de mensagens e chamadas simples, seguro e confiável para celulares em todo o mundo.



O **WhatsApp Business** é um **aplicativo gratuito** que foi desenvolvido para atender às **necessidades das pequenas empresas**. Com o aplicativo, fica mais fácil se comunicar com os clientes, exibir seus produtos e serviços e responder a perguntas enquanto seus clientes fazem compras. Crie um catálogo de produtos e serviços e use ferramentas especiais para automatizar, organizar e responder a mensagens rapidamente.

Plataforma para negócios

WhatsApp Business API



Ao contrário do aplicativo de **consumidor** e do aplicativo para pequenas empresas, a **API de negócios não é um aplicativo**, mas uma interface de linguagem de programação que permite conexões a escala.

Usando a API, as empresas podem conectar milhares de **agentes** e **bots** para interagir com os clientes de forma programática e manual. Além disso, a API pode ser integrada a vários sistemas de back-end, como CRM e plataformas de marketing.

Anexo Parte 6 - 0066540, que é a versão pública de 0066505 (0093885) SEI 00261.001145/2024-32 / pg. 769

Privacidade e segurança para conversas com empresas

Conversas com empresas

Todas as mensagens trocadas no WhatsApp são protegidas pelo mesmo protocolo de criptografia Signal que protege as mensagens antes que elas saiam do seu aparelho. Quando você envia uma mensagem para uma empresa, sua mensagem é entregue de forma segura ao destino escolhido pela empresa.

O WhatsApp considera que tanto as conversas com empresas que usam o app WhatsApp Business quanto com empresas que gerenciam e armazenam as conversas com clientes de forma independente são protegidas pela criptografia de ponta a ponta. Após recebidas, as mensagens estarão sujeitas às práticas de privacidade da empresa, que poderá determinar que alguns funcionários ou provedores de serviços processem e respondam a essas mensagens.

Algumas empresas[1] poderão escolher o Facebook, empresa controladora do WhatsApp, para armazenar e responder às mensagens de clientes de maneira segura. O Facebook não exibirá suas conversas com empresas no perfil pessoal do Facebook de ninguém, nem usará automaticamente suas mensagens para exibir anúncios direcionados. Entretanto, as empresas poderão usar as conversas com você para fins de marketing, incluindo anúncios no Facebook. Você pode entrar em contato com a empresa para saber mais sobre as práticas de privacidade adotadas.

Observação: o status de criptografia de uma conversa protegida com a criptografia de ponta a ponta não pode ser mudado sem que a mudança seja visível para o usuário. Para mais informações sobre quais conversas são protegidas com a criptografia de ponta a ponta, leia nosso artigo técnico (disponível em inglês).

Você tem o controle

Nós, do WhatsApp, queremos nos certificar de que você sabe o que acontece com suas mensagens. Se você não deseja receber mensagens de uma pessoa ou empresa, você pode bloqueá-la diretamente na conversa ou apagá-la da sua lista de contatos. Além disso, queremos nos certificar de que você compreende como suas mensagens estão sendo processadas e que você tenha as opções necessárias para tomar suas decisões.

https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/end-to-end-encryption-for-business-messages

Anexo Parte 6 - 0066540, que é a versão pública de 0066505 (0093885)

Conversas com empresas

Todas as mensagens trocadas no WhatsApp são protegidas pelo mesmo protocolo de criptografia Signal que protege as mensagens antes que elas saiam do seu aparelho. Quando você envia uma mensagem para uma empresa, sua mensagem é entregue de forma segura ao destino escolhido pela empresa.

O WhatsApp considera protegidas pela criptografia de ponta a ponta as conversas com empresas que usam o app WhatsApp Business ou que gerenciam e armazenam as conversas com clientes de forma independente. Após recebidas, as mensagens estarão sujeitas às práticas de privacidade da empresa, que poderá determinar que alguns funcionários ou provedores de serviços processem e respondam a essas mensagens.

Algumas empresas[1] poderão escolher o Facebook, empresa controladora do WhatsApp, para armazenar e responder a mensagens de clientes de maneira segura. O Facebook não usará automaticamente suas mensagens para exibir os anúncios direcionados, mas as empresas poderão usar as conversas com você para fins de marketing, incluindo anúncios no Facebook. Você pode entrar em contato com a empresa para saber mais sobre as práticas de privacidade adotadas.

Observação: o status de criptografia de uma conversa protegida com a criptografia de ponta a ponta não pode ser mudado sem que a mudança seja visível para o usuário. Para mais informações sobre quais conversas são protegidas com a criptografia de ponta a ponta, leia nosso artigo técnico (disponível em inglês).

https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/end-to-end-encryption

Recomendação da ANPD - (i) Deixar explícitas as categorias de dados pessoais que são compartilhadas com as empresas no WhatsApp e as respectivas finalidades para as quais esses dados pessoais são tratados; e (ii) explicitar para o usuário que a criptografia fim-a-fim não impede que as empresas possam usar as conversas dos usuários para fins de marketing, uma vez que elas se encontram numa das pontas do canal de comunicação.

Resposta do WhatsApp LLC:

- O WhatsApp já possui dois FAQs que tratam do tema (sobre Privacidade e Segurança para Conversas com Empresas e Criptografia de Ponta a Ponta)

WhatsApp

c.4. Correção, na Política de Privacidade, da referência ao consentimento no item ‘Apagar sua conta do WhatsApp’.



Recomendação da ANPD:

(c.4) Correção, na Política de Privacidade, da referência ao consentimento no item 'Apagar sua conta do WhatsApp', tendo em vista se tratar de revogação da aceitação dos termos de uso, e não de revogação do consentimento enquanto base legal.

A Recomendação 'c.4' se refere ao seguinte trecho da Política de Privacidade, disponível na seção '*Apagar sua conta do WhatsApp*': 'é possível apagar sua conta do WhatsApp a qualquer momento (inclusive a revogação do consentimento de uso de seus dados por nós de acordo com as leis aplicáveis) [...]'.

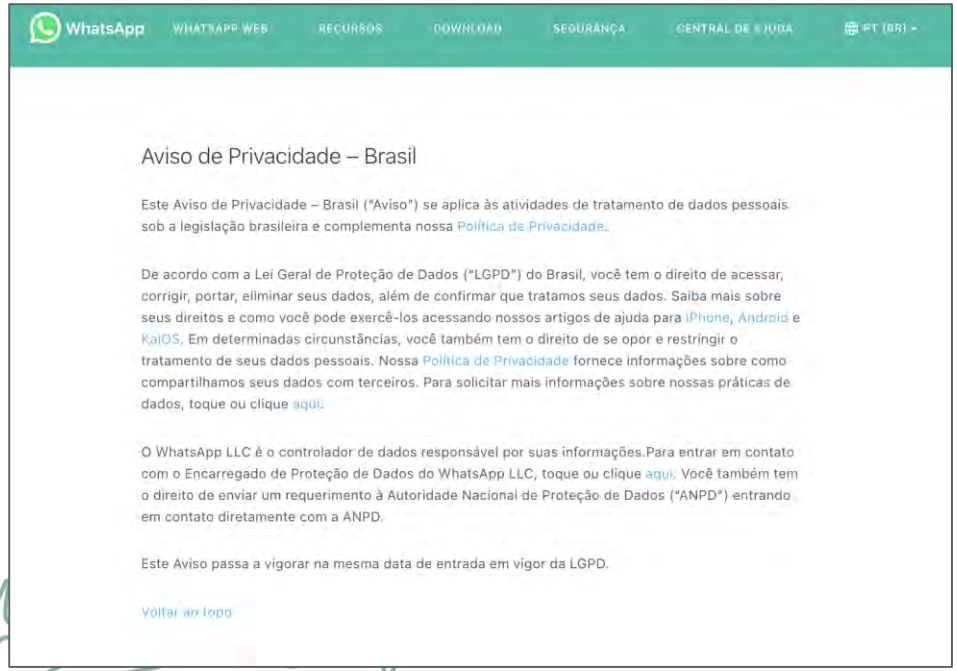
(...)

Dada a natureza global do serviço, é razoável que, eventualmente, sejam adotados termos mais genéricos na redação de sua política de privacidade a fim de contemplar as diversas peculiaridades de cada legislação nacional, complementando-as, quando necessário, em avisos específicos para cada país. Nesse contexto, considerando os esclarecimentos prestados pela empresa e a abertura para melhoria, verifica-se que se pode acurar a compreensão pelos usuários, particularmente no '*Aviso de Privacidade – Brasil*', tendo em vista, em especial, a expressa ressalva às leis aplicáveis que consta da parte final do trecho acima destacado.

Ressalte-se que a análise sobre as bases legais utilizadas pelo WhatsApp e a sua adequada divulgação para os titulares é objeto de análise em seção específica nesta Nota Técnica.

Entendemos que os argumentos apresentados pela empresa são plausíveis, razão pela qual devem ser acolhidos parcialmente, solicitando que o WhatsApp apresente uma proposta à ANPD para tornar esses pontos mais evidentes aos usuários, conforme se propôs a fazê-lo.

Esclarecimentos no Aviso de Privacidade do Brasil



https://www.whatsapp.com/legal/brazil-privacy-notice/?lang=pt_br

Proposta

Redação sobre o uso de consentimento apenas para fins específicos conforme a LGPD (e.g., acesso à localização GPS ou câmera - para que o WhatsApp possa fornecer tais recursos e serviços)

Recomendação da ANPD - Os argumentos apresentados pela empresa são plausíveis, razão pela qual devem ser acolhidos parcialmente, solicitando que o WhatsApp apresente uma proposta à ANPD para tornar esses pontos mais evidentes aos usuários, conforme se propôs a fazê-lo.

Resposta do WhatsApp LLC:

- Esclarecer o ponto solicitado no Aviso de Privacidade do Brasil



WhatsApp

c.1. Disponibilização em destaque das informações para que o titular possa exercer seus direitos na primeira camada de informação.



Recomendação da ANPD:

(c.1) Disponibilização em destaque das informações para que o titular possa exercer seus direitos na primeira camada de informação, ou seja, na própria Política de Privacidade, de modo similar ao previsto na Política de Privacidade Europeia, da qual consta seção específica intitulada 'Como exercer seus direitos'.

(...)

Entre as possíveis medidas a serem adotadas, recomendamos que sejam avaliadas, entre outras, as seguintes:

- inclusão de link para acesso direto ao canal '*Fale com o WhatsApp – Dúvidas sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)*' entre as opções disponíveis ao titular, ao clicar na opção '*Ajuda*', que consta das '*Configurações*' do aplicativo;
- inclusão de link para acesso direto ao canal '*Fale com o WhatsApp – Dúvidas sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)*' entre as opções disponíveis ao titular ao clicar na opção '*Termos e Política de Privacidade*', disponível na seção '*Ajuda*', que consta das '*Configurações*' do aplicativo;
- **revisão do texto do '*Aviso de Privacidade – Brasil*' a fim de conferir maior destaque ao link de acesso ao canal '*Fale com o WhatsApp – Dúvidas sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)*' e tornar mais claro que este link se destina aos interessados em conhecer e exercer seus direitosa;**
- inclusão de artigo na '*Central de Ajuda*' com informações simplificadas sobre os direitos assegurados ao titular e como este pode exercê-los, em especial mediante o acesso ao canal '*Fale com o WhatsApp – Dúvidas sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)*'; e
- **disponibilização de página específica e direcionada ao público sobre como exercer os seus direitos e acessar ao canal '*Fale com o WhatsApp – Dúvidas sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)*', similar à iniciativa adotada no México e mencionada na petição do WhatsApp (2557107, p. 25).**

Novos capítulos do Aviso de Privacidade do Brasil



https://www.whatsapp.com/legal/brazil-privacy-notice/?lang=pt_br

Quebra em capítulos

Aviso de Privacidade - Brasil

Introdução

Este Aviso de Privacidade (...)

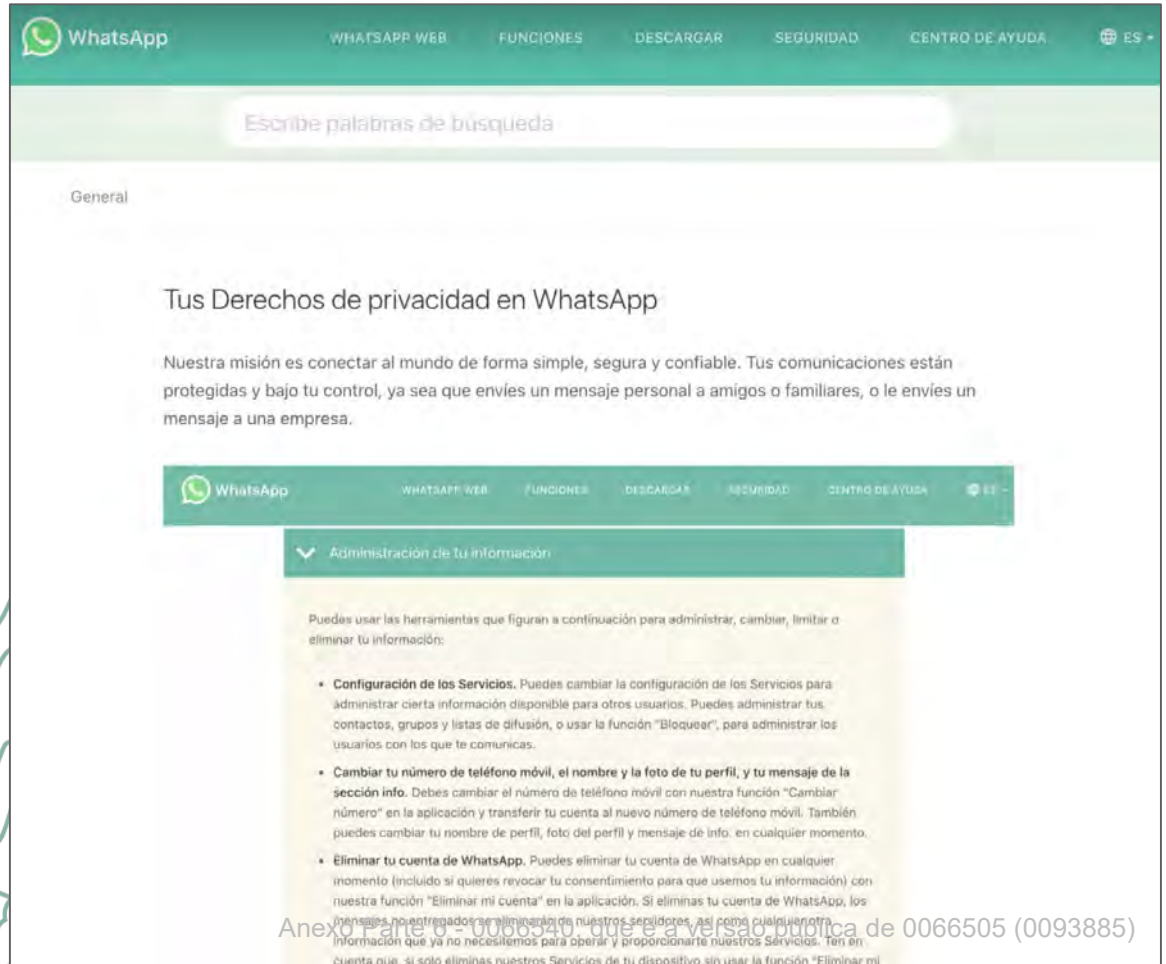
Como exercer seus direitos

De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (...)

Fale Conosco

O WhatsApp LLC é o controlador de dados responsável (...)

FAQ sobre Direitos do Titular (Exemplo)



https://faq.whatsapp.com/general/your-privacy-rights-on-whatsapp (já apresentado à ANPD - 2557107, p. 25)



Por su parte, Jonathan Mendoza Iserte, secretario de Protección de Datos Personales del INAI, señala: "Para el INAI es fundamental la protección de los ciudadanos mexicanos y que las prácticas de privacidad de las plataformas sean consistentes con los derechos de privacidad. Por ello hemos dialogado con WhatsApp para incrementar la difusión de las herramientas con que cuentan los usuarios mexicanos para ejercer sus derechos de privacidad en la aplicación, y valoramos que ello haya sido aceptado y divulgado por la empresa".

https://es.digitaltrends.com/sociales/whatsapp-ejercer-derecho-privacidad/

Recomendação da ANPD - Disponibilização em destaque das informações para que o titular possa exercer seus direitos na primeira camada de informação, ou seja, na própria Política de Privacidade, de modo similar ao previsto na Política de Privacidade Europeia, da qual consta seção específica intitulada 'Como exercer seus direitos'

Proposta do WhatsApp LLC:

Em atendimento aos itens III e V da recomendação c.1.:

- Novos capítulos no Aviso de Privacidade do Brasil sobre o exercício de direitos do Titular (*medida III*)
- FAQ a respeito do exercício de direitos do Titular de Dados conforme a LGPD (*medida V*)

WhatsApp

Obrigado!



Recibo Eletrônico de Protocolo - 2764248

Usuário Externo (signatário):	Camila Rozzo Maruyama
IP utilizado:	189.125.119.100
Data e Horário:	29/07/2021 22:31:18
Tipo de Peticionamento:	Intercorrente
Número do Processo:	00261.000012/2021-04
Protocolos dos Documentos (Número SEI):	
- Petição Petição - Ofício nº 70/2021/CGF/ANPD/PR	2764246
- Anexo Doc. 1	2764247

O Usuário Externo acima identificado foi previamente avisado que o peticionamento importa na aceitação dos termos e condições que regem o processo eletrônico, além do disposto no credenciamento prévio, e na assinatura dos documentos nato-digitais e declaração de que são autênticos os digitalizados, sendo responsável civil, penal e administrativamente pelo uso indevido. Ainda, foi avisado que os níveis de acesso indicados para os documentos estariam condicionados à análise por servidor público, que poderá alterá-los a qualquer momento sem necessidade de prévio aviso, e de que são de sua exclusiva responsabilidade:

- a conformidade entre os dados informados e os documentos;
- a conservação dos originais em papel de documentos digitalizados até que decaia o direito de revisão dos atos praticados no processo, para que, caso solicitado, sejam apresentados para qualquer tipo de conferência;
- a realização por meio eletrônico de todos os atos e comunicações processuais com o próprio Usuário Externo ou, por seu intermédio, com a entidade porventura representada;
- a observância de que os atos processuais se consideram realizados no dia e hora do recebimento pelo SEI, considerando-se tempestivos os praticados até as 23h59min59s do último dia do prazo, considerado sempre o horário oficial de Brasília, independente do fuso horário em que se encontre;
- a consulta periódica ao SEI, a fim de verificar o recebimento de intimações eletrônicas.

A existência deste Recibo, do processo e dos documentos acima indicados pode ser conferida no Portal na Internet do(a) Presidência da República.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
Autoridade Nacional de Proteção de Dados
Coordenação-Geral de Fiscalização

Brasília, 04 de agosto de 2021.

Assunto: **Pedido de prazo**

1. Trata-se de análise e acompanhamento por essa Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) das alterações promovidas na Polí. ca de Privacidade e nos Termos de Serviço pela empresa WhatsApp Inc., com intuito de identificar sua adequação à legislação nacional de proteção de dados pessoais e eventuais providências a serem tomadas.

2. Em 1º/07/2021, por meio do Ofício nº 70/2021/CGF/ANPD/PR (2684700), esta Autoridade enviou ao WhatsApp a Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD (2675477), determinando o atendimento de recomendações e a apresentação de informações relativas à atualização dos Termos de Uso e da Política de Privacidade do aplicativo WhatsApp ("Atualização"), no prazo de 30 dias.

3. Em resposta inicial, o WhatsApp entrou em contato ratificando seu interesse em prosseguir no diálogo e solicitou a realização de reuniões técnicas com representantes da ANPD. As reuniões foram realizadas no dias 22, 26 e 27 de julho de 2021, ocasião em que foram apresentadas respostas e propostas de atendimento às recomendações da Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD pelo WhatsApp e prestados esclarecimentos e sugestões pela ANPD.

4. Em 29/07/2021, o WhatsApp por meio da *Petição Ofício nº 70/2021/CGF/ANPD/PR* (2764246) informou a necessidade de prazo adicional para atendimento à Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD.

5. Considerando a quantidade e complexidade das informações solicitada e que, a partir das sugestões e esclarecimentos apresentadas pela ANPD, constatou-se a necessidade de apresentar informações adicionais, defere-se o prazo até 30 de agosto de 2021 para atendimento à Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD.

Documento assinado eletronicamente por **Fabricio Guimarães Madruga Lopes**, **Cordenador-Geral de Fiscalização**, em 05/08/2021, às 17:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020. .

A autenticidade do documento pode ser conferida informando o código verificador **2776732** e o código CRC **17D5A630** no site: https://super.presidencia.gov.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0

Referência: Processo nº 00261.000012/2021-04 SEI nº 2776732

E-mail - 2782561

Data de Envio:
05/08/2021 17:47:12

De:
PR/Fiscalização <fiscalizacao@anpd.gov.br>

Para:
thiago.sombra@mattosfilho.com.br
fiscalizacao@anpd.gov.br

Assunto:
Comunica Despacho sobre Pedido de Prazo - processo sei nº 00261.000012/2021-04

Mensagem:
Prezados senhores, boa tarde.

Tendo em vista sua representação da empresa WhatsApp LLC., encaminho o Despacho CGF/ANPD (2776732), em que se comunica o deferimento de prazo adicional nos autos do processo sei nº 00261.000012/2021-04.

Pelo exposto, serve o presente e-mail para encaminhar o documento supra, dando ciência.

Pede-se a gentileza de acusar o recebimento desta mensagem.

Atenciosamente,

Fabrício G. M. Lopes
Coordenação-Geral de Fiscalização
Autoridade Nacional de Proteção de Dados

Anexos:
Despacho_2776732.html

E-mail - 2815310

Data de Envio:
18/08/2021 13:15:32

De:
PR/Fiscalização <fiscalizacao@anpd.gov.br>

Para:
patricia.lima@mj.gov.br
juliana.domingues@mj.gov.br
aline.rangel@mj.gov.br
silva.pedro@mj.gov.br
lilian.severino@cade.gov.br
ana.mahon@cade.gov.br
superintendencia@cade.gov.br
marianemello@mpf.mp.br
carlosbruno@mpf.mp.br
msilvacosta@mpf.mp.br
3ccr-coordenacao@mpf.mp.br
bruna.ortiz@cade.gov.br

Assunto:
Encaminha Propostas do WhatsApp para a Nota Técnica nº 19/2021 - Processo WhatsApp LLC

Mensagem:
Prezadas senhoras e senhores, bom dia.

Em atenção ao combinado na reunião do dia 16/08/2021, no esforço de atuação conjunta da ANPD, MPF, Cade e Senacon, sobre a análise da alteração da política de privacidade do WhatsApp LLC., compartilho os documentos apresentados pelo WhatsApp com propostas para atendimento à Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD (2675286), nos autos do processo sei nº 00261.000012/2021-04. Por oportuno,

Atenciosamente,

Fabrício G. M. Lopes
Coordenação-Geral de Fiscalização
Autoridade Nacional de Proteção de Dados

Anexos:
Peticao_2764246_2021.07.29___Peticao.pdf
Anexo_2764247_Doc._01___ANPD_WA____Technical_Meetings.pdf
Despacho_2776732.html

EXCELENTÍSSIMO SENHOR FABRICIO GUIMARÃES MADRUGA LOPES, COORDENADOR-GERAL DE FISCALIZAÇÃO NA AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - ANPD

SIGILOSO

Procedimento Administrativo nº 00261.000012/2021-04
Ref.: Ofício nº 70/2021/CGF/ANPD/PR
Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD

WHATSAPP LLC ("WhatsApp"), empresa já qualificada nos autos do procedimento em epígrafe, vem, respeitosamente, expor e requerer o que segue.

I. RESUMO DO PROCEDIMENTO

1. Em janeiro de 2021, a ANPD iniciou o procedimento indicado acima e solicitou que o WhatsApp fornecesse esclarecimentos a respeito da atualização dos seus termos de serviço e política de privacidade (coletivamente, os "Termos") e detalhes das atividades de tratamento de dados do WhatsApp.

2. O WhatsApp apresentou resposta aos questionamentos da ANPD com informações detalhadas sobre suas atividades de tratamento de dados (Documento nº 2344974).

Anexo Petição - Petição 0036758847 0746650176509 3886) SEI 00261.000012/2021-04 pg. 6 pg. 789

3. Em fevereiro de 2021, a ANPD solicitou esclarecimentos adicionais e o WhatsApp forneceu as informações solicitadas à ANPD, ocasião em que explicou que a atualização de seus Termos não importa em mudança substancial, material ou significativa na prestação dos serviços do WhatsApp, tendo sido implementada apenas para conferir maior transparência aos usuários (Documentos nº 2393640 e nº 2412846).

4. Em março de 2021, a ANPD emitiu a Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD ("Nota Técnica nº 02/2021"), orientando o WhatsApp quanto à adoção de medidas relacionadas à atualização de seus Termos e outras recomendações relativas à documentação do WhatsApp no Brasil.

5. O WhatsApp agendou uma primeira reunião com a ANPD, que ocorreu em 6 de maio de 2021, diante da relevância das discussões apresentadas na Nota Técnica nº 02/2021 e para discutir a pronta implementação das recomendações emitidas pela ANPD.

6. O WhatsApp protocolou um documento demonstrando que havia aceitado substancialmente as recomendações apresentadas na Nota Técnica nº 02/2021 e forneceu mais detalhes sobre todos os pontos para apreciação da ANPD (Documento nº 2557107). Na mesma oportunidade, o WhatsApp apresentou resposta à Recomendação Conjunta emitida pela ANPD, SENACON, CADE e MPF, e seguiu em estreito contato com essas autoridades, tendo realizado reuniões técnicas para tratar das recomendações emitidas pela ANPD.

7. Como resultado do diálogo e da cooperação com as autoridades no Brasil e no mundo, o WhatsApp anunciou em 25 de maio de 2021 que não existem planos para limitar as funcionalidades do aplicativo para aqueles que não aceitaram os novos Termos, mesmo após transcorridos os 90 dias acordados inicialmente em conjunto com as autoridades brasileiras.

8. Em junho de 2021, a ANPD emitiu a Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD ("Nota Técnica nº 19/2021"), na qual analisou o cumprimento por parte do WhatsApp das recomendações da Nota Técnica nº 02/2021, e prestando novos esclarecimentos sobre suas recomendações ao WhatsApp.

9. Em 22 de julho de 2021, 26 de julho de 2021 e 27 de julho de 2021, WhatsApp e ANPD realizaram três produtivas reuniões de trabalho, em que o WhatsApp forneceu informações adicionais sobre a operação de seus serviços, bem como as respostas e propostas para cumprir as recomendações da Nota Técnica nº 19/2021. A essa altura, o WhatsApp também protocolou junto à ANPD uma apresentação de *slides* com os principais aspectos discutidos entre ANPD e WhatsApp durante as reuniões técnicas para que fossem

Anexo Petição - Petição 0036758847074665176509 3886) SEI 0261.002601/2021-24 pg. 327 pg. 790

também compartilhados com as demais autoridades, na qual ilustrava as informações fornecidas e as propostas feitas em tais oportunidades.

10. O WhatsApp protocolou a cópia dos *slides* usados nas reuniões técnicas e solicitou a prorrogação do prazo para apresentação de uma resposta escrita à Nota Técnica nº 19/2021, que foi concedida em 4 de agosto de 2021 (Documento nº 2776732), para abordar todos os aspectos de tal Nota Técnica nº 19/2021, considerando também as solicitações e sugestões adicionais feitas pelos representantes da ANPD durante as reuniões técnicas.

11. Nesse sentido, o WhatsApp vem, respeitosamente, apresentar sua resposta escrita à Nota Técnica nº 19/2021, como detalhado abaixo, reafirmando seu compromisso com a privacidade dos usuários no Brasil e no mundo. Diante das discussões mantidas nas reuniões técnicas, o WhatsApp respeitosamente acredita ter atendido às expectativas das autoridades envolvidas quanto às recomendações formuladas e, portanto, está confiante de que os esclarecimentos e providências descritos abaixo são suficientes para resolver a questão de forma cooperativa e coordenada.

12. No melhor espírito de cooperação, o WhatsApp forneceu à ANPD informações e documentação que atestam seu compromisso com a transparência e a privacidade dos usuários. Vale observar que, conforme garantido pela lei, qualquer informação e documentação confidencial, conforme indicado pelo WhatsApp, devem ser preservados de qualquer divulgação pública.

II. INTRODUÇÃO

13. Nos moldes das reuniões técnicas, o WhatsApp inicia a presente manifestação trazendo mais informações sobre o Programa Global de Privacidade e também o serviço WhatsApp Business. Tratam-se de dois temas introdutórios que se mostraram cruciais para a discussão das recomendações da ANPD, e por isso são também aqui aprofundadas logo em momento inicial.

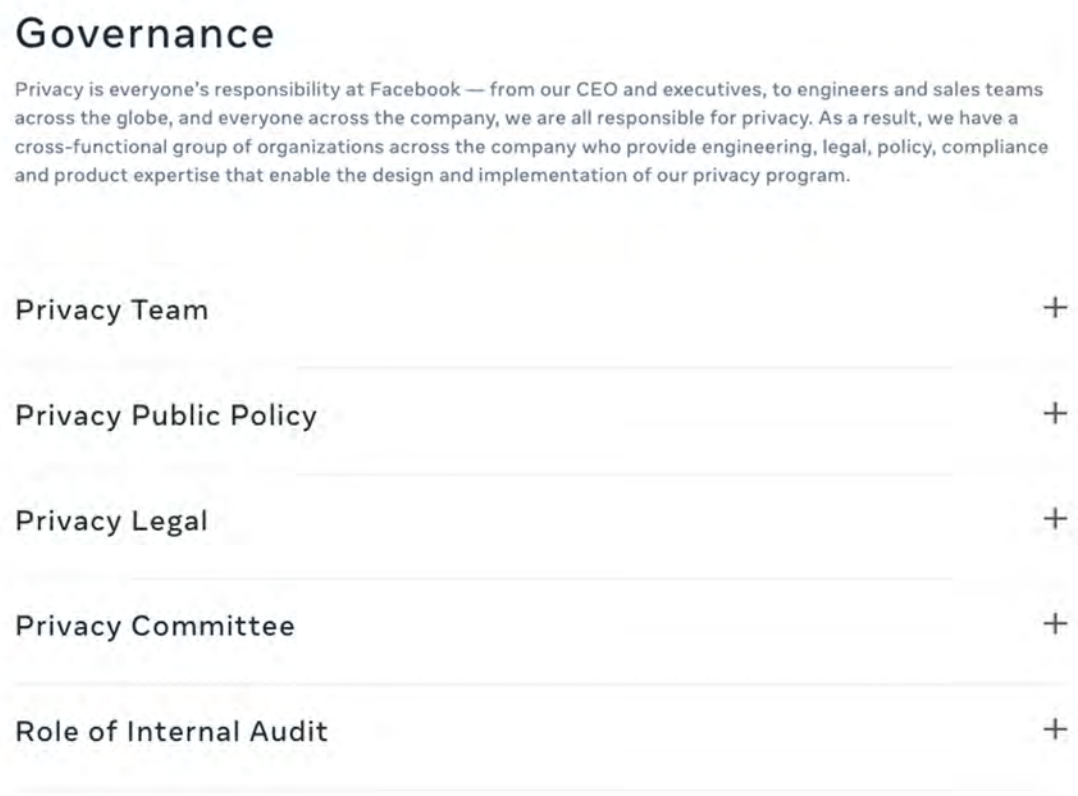
A. O Programa Global de Privacidade aplicável ao aplicativo WhatsApp

14. Conforme apresentado à ANPD nas reuniões técnicas, proteger a privacidade dos indivíduos é o foco central do WhatsApp, o que significa que a empresa possui as ferramentas e processos apropriados para lidar com potenciais riscos e proteger as

Anexo Petição - Petição 7036758847074665076509886) SEI 0261.002601/2021-24 pg. 3 Petição 7036758847074665076509886) SEI 0261.002601/2021-24 pg. 791

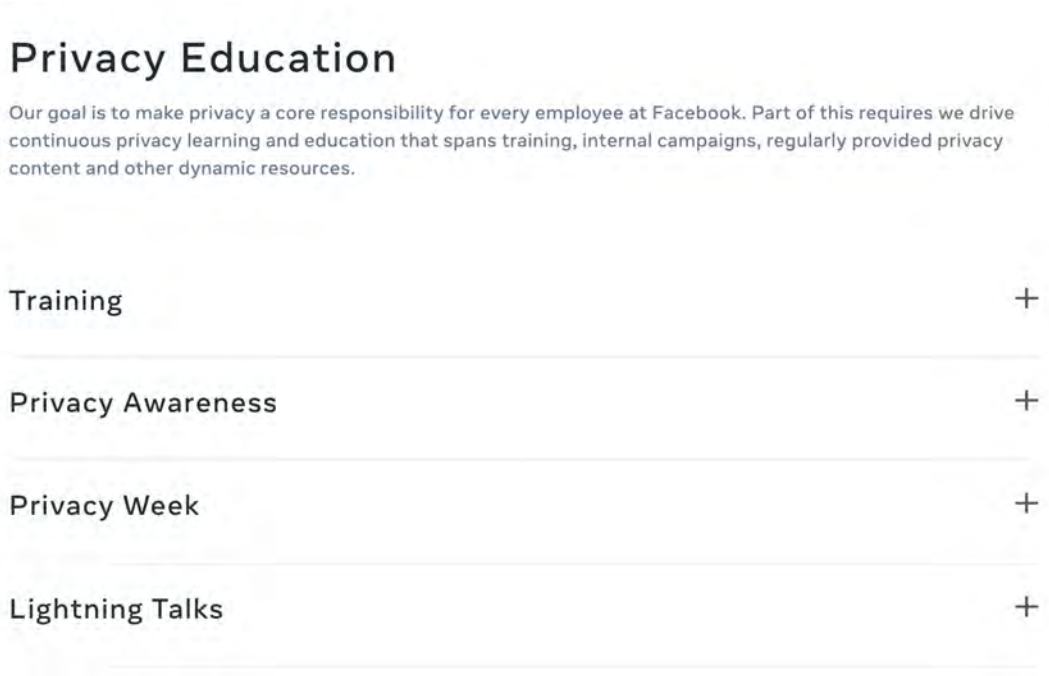
informações das pessoas[1]. O WhatsApp está constantemente projetando seus produtos com enfoque na privacidade e fazendo melhorias para manter as informações das pessoas seguras e para fornecer total transparência às informações que coleta e como são usadas.

15. Sob essas premissas, o WhatsApp, como membro das Empresas do Facebook, possui um Programa Global de Privacidade[2] e investe seus esforços na construção de uma base mais sólida de privacidade ao projetar processos e mecanismos técnicos que impulsionam a responsabilidade, com foco na conformidade com as leis globais de privacidade/proteção de dados, na incorporação da privacidade nas operações das empresas e na garantia da proteção da privacidade para a comunidade, incluindo todos os usuários de seus aplicativos.



[1] Disponível em: https://about.fb.com/br/news/2020/10/compartilhando-o-progresso-do-nosso-trabalho-em-privacidade/ e https://about.fb.com/news/2020/10/sharing-progress-on-our-privacy-work/. Visitado em 28 de agosto de 2021.
[2] Disponível em: https://about.facebook.com/privacy-progress. A versão em português será lançada em breve. Visitado em 10 de agosto de 2021.

Anexo Petição Inicial (0036758347074665176509093886) SEI 0026102.022/2024-32 / pg. 792



Privacy Education

Our goal is to make privacy a core responsibility for every employee at Facebook. Part of this requires we drive continuous privacy learning and education that spans training, internal campaigns, regularly provided privacy content and other dynamic resources.

Training +

Privacy Awareness +

Privacy Week +

Lightning Talks +

16. O programa de privacidade criou uma estrutura de governança para fomentar a responsabilização pela privacidade em todos os níveis da empresa, incluindo um grupo multifuncional de organizações que fornecem sua experiência sob a perspectiva de engenharia, jurídica, de políticas públicas, compliance e produtos.

17. Além disso, para tornar a privacidade uma responsabilidade central dos colaboradores e permitir a responsabilização em toda a empresa, o WhatsApp investe em educação, com sessões de treinamento e campanhas internas.

18. Os processos de *accountability*, salvaguardas e mecanismos técnicos que o WhatsApp implementou ajudam a garantir que novos produtos e recursos incluam o conceito de *privacy by design* e *privacy by default*. A Revisão de Privacidade (*Privacy Review*) é o processo pelo qual é possível avaliar riscos de privacidade que envolvam a coleta, uso ou compartilhamento de informações de pessoas e representações externas sobre as práticas de privacidade e segurança da empresa[3].

[3] Disponível em: https://about.facebook.com/privacy-progress. A versão em português será lançada em breve. Visitado em 10 de agosto de 2021.

Anexo Petição - Petição (0066738670406)(0066765109386)SEI 0066765109386 pg. 793

Privacy Review

The privacy review process is the process by which we assess privacy risks that involve the collection, use or sharing of people's information and external representations about our privacy and security practices. The process is also designed to help identify and mitigate the privacy risks we identify.

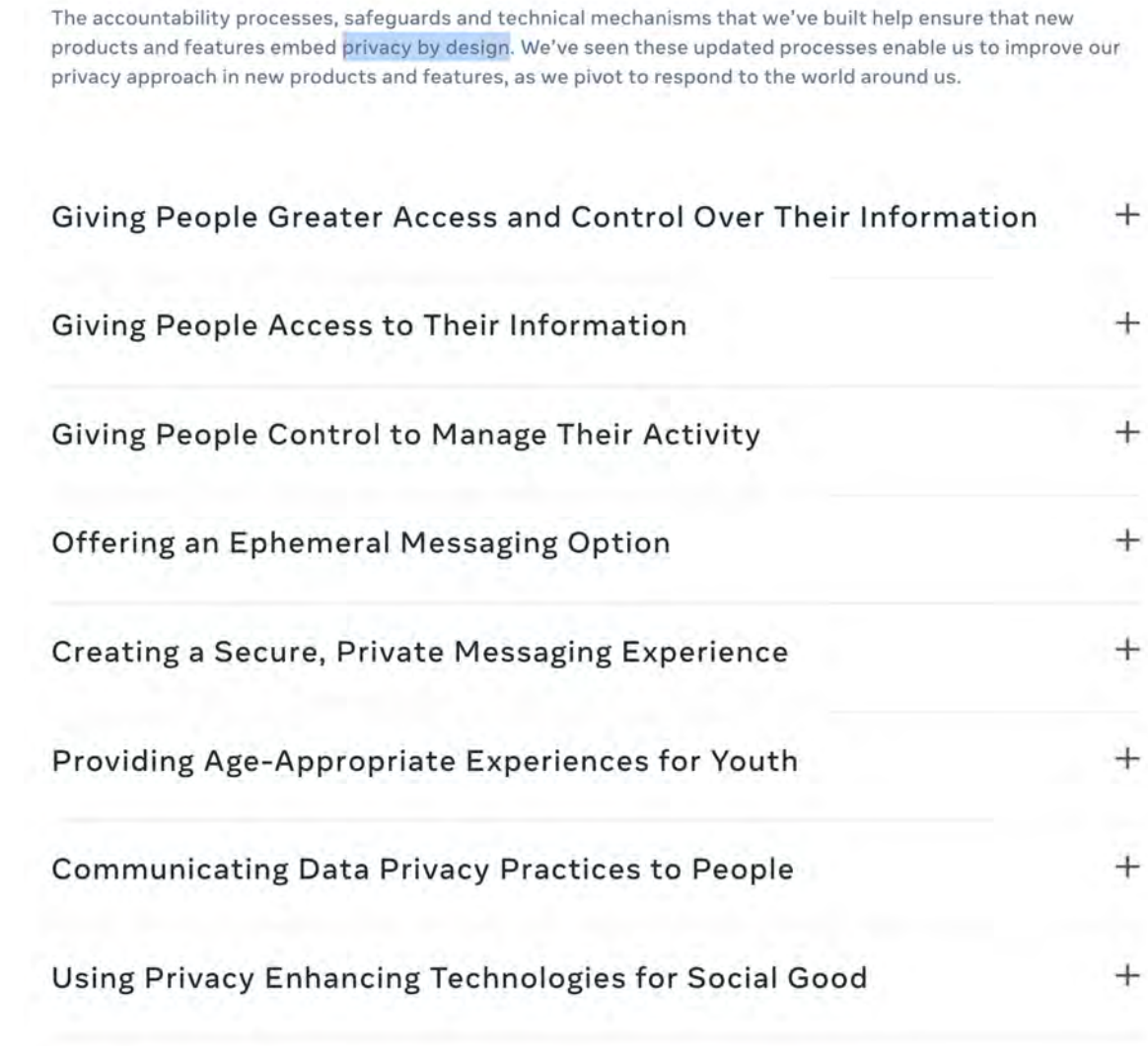
Our development of products and features and reviews of new or modified practices are guided by our internal privacy expectations, which include:

1. **Purpose Limitation**: Process data only for a limited, clearly stated purpose that provides value to people.
2. **Data Minimization**: Collect and create the minimum amount of data required to support clearly stated purposes.
3. **Data Retention**: Keep data for only as long as it is actually required to support clearly stated purposes.
4. **External Data Misuse**: Protect data from abuse, accidental loss and access by unauthorized third parties.
5. **Transparency and Control**: Communicate product behavior and data practices proactively, clearly and honestly. Whenever possible and appropriate, give people control over our practices.
6. **Data Access and Management**: Provide people the ability to access and manage the data that we have collected or created about them.
7. **Fairness**: Build products that identify and mitigate risk for vulnerable populations, and ensure value is created for people.
8. **Accountability**: Maintain internal process and technical controls across our decisions, products and practices.

Privacy Review is a deeply collaborative, cross-functional process used to evaluate and comply with our compliance obligations, and identify and mitigate broad privacy risks that go beyond our legal requirements. It is led by our privacy team and is conducted by a dedicated group of internal privacy experts across legal, policy, and other cross functional teams with backgrounds in product, engineering, legal regulations, security and policy. This group is responsible for making privacy review decisions and recommendations.

As a part of the process, the cross-functional team evaluates privacy risks associated with the project and determines if there are any changes that need to happen before launch to control for those risks. If there's no agreement between the members of the cross-functional team on what needs to happen, the team escalates to a central leadership review, and further to the CEO, if needed for resolution.

Anexo Petição - Petição (6066738670406656675109386) SEI 0026112024521321 / pg. 794



19. Em suma, o programa de privacidade é um processo dinâmico, colaborativo e multifuncional usado para avaliar e cumprir as obrigações de conformidade e identificar e mitigar amplos riscos de privacidade que vão além dos requisitos legais. O WhatsApp acredita que ser "*accountable*" (ou responsável) também significa ser transparente, por isso a empresa publica os detalhes de seu programa de privacidade em seu *Privacy Progress Update*[4].

[4] Disponível em: https://about.facebook.com/privacy-progress. A versão em português será lançada em breve. Visitado em 10 de agosto de 2021.

Anexo Petição - Petição 08667867420216650109 3886 SEI 0001102-20.2021.4.02.5101 pg. 795



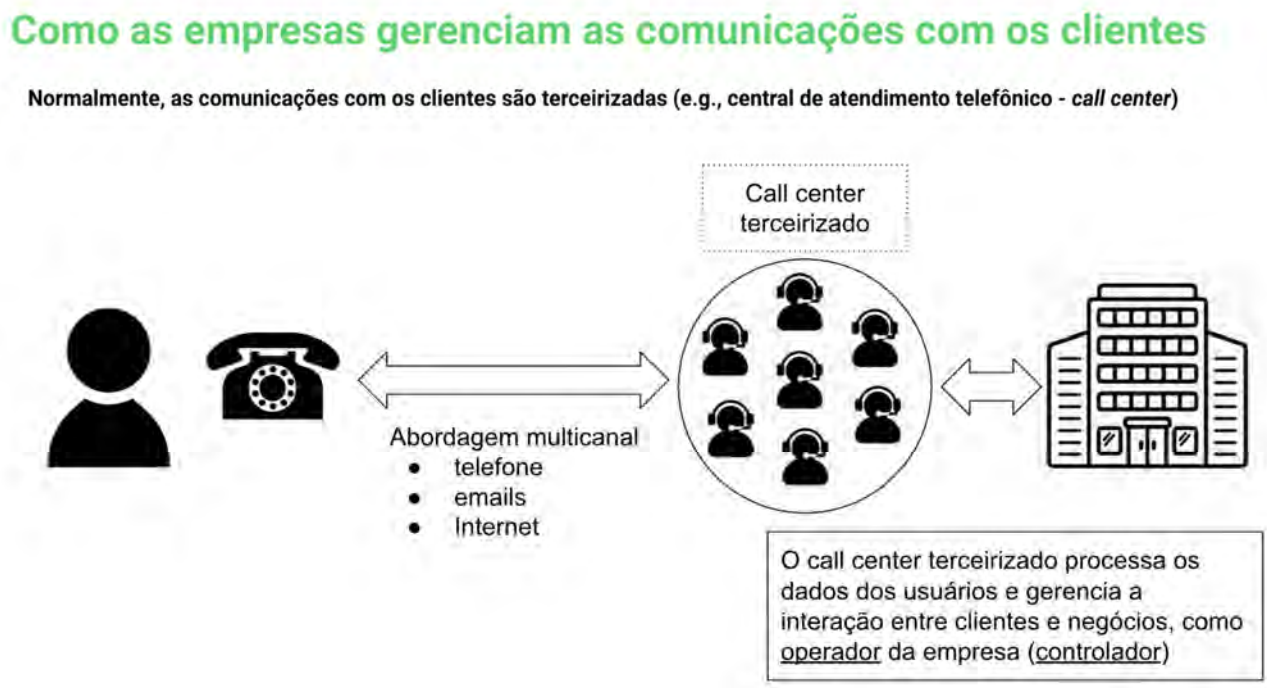
(Informações apresentadas para a ANPD durante as reuniões técnicas e protocoladas sob nº 2764247, p. 5)

20. Desta feita, as informações prestadas na primeira reunião técnica realizada com a ANPD e refletidas neste item a respeito do programa de privacidade do WhatsApp já contemplam grande parte dos pontos suscitados pela ANPD e demais autoridades nas Notas Técnicas e reuniões técnicas a respeito das medidas de segurança e organizacionais, que serão posteriormente analisadas com mais detalhes na resposta às recomendações ao item "e" abaixo.

B. WhatsApp Business App e WhatsApp Business API

21. Conforme explicado à ANPD durante as reuniões técnicas, empresas precisam de ferramentas para responder de forma rápida e eficaz às demandas de clientes, especialmente com a diminuição das interações pessoais como resultado da pandemia do COVID-19. As empresas há muito usam o telefone e o e-mail para se comunicar com seus clientes. Muitas empresas reconhecem os benefícios de mensagens pessoais, além de e-mail e *call centers*. Quando um cliente precisa contatar uma empresa (ou vice-versa), o WhatsApp é um dos muitos canais que eles podem usar para se comunicar.

Anexo Petição - Petição 08612384720246650109 3886) SEI 0001001-20.2021.4.02.5101 pg. 796



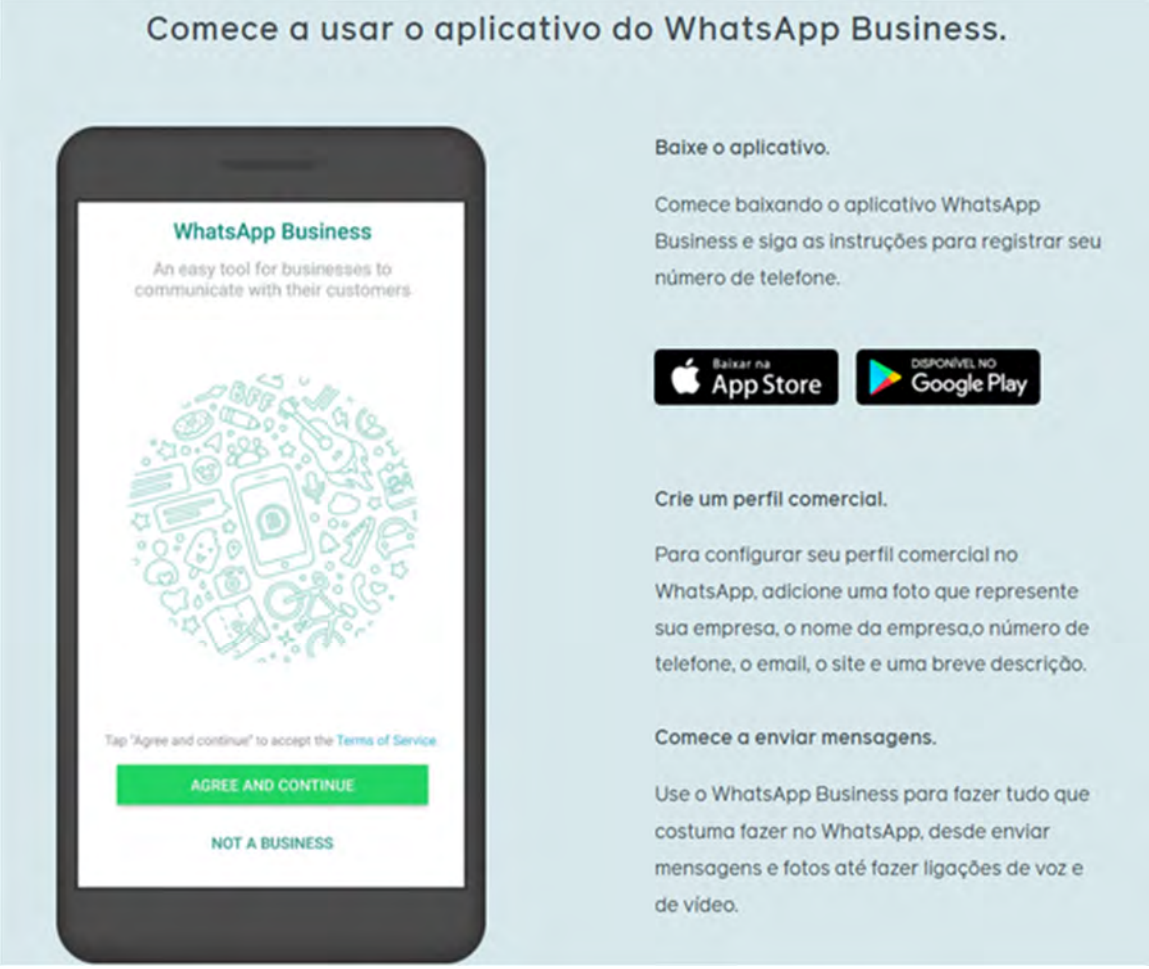
(Informações apresentadas para a ANPD durante as reuniões técnicas e protocoladas sob nº 2764247, p. 11)

22. Empresas utilizam o WhatsApp - como alternativa para ligações, e-mails e SMS - para agilizar suas operações de suporte ao cliente e para aprimorar a experiência de compra de seus clientes. É comum que as empresas contratem *call centers* para o gerenciamento de chamadas e comunicações por e-mail. A necessidade de prestadores de serviços para ajudá-las a gerenciar seus canais de mensagens instantânea não é diferente. Para atender tais necessidades, o WhatsApp construiu ferramentas específicas para permitir que as empresas armazenem e gerenciem suas conversas em larga escala. Quanto mais pessoas interagem com as empresas, melhores precisam ser as ferramentas de suporte aos clientes.

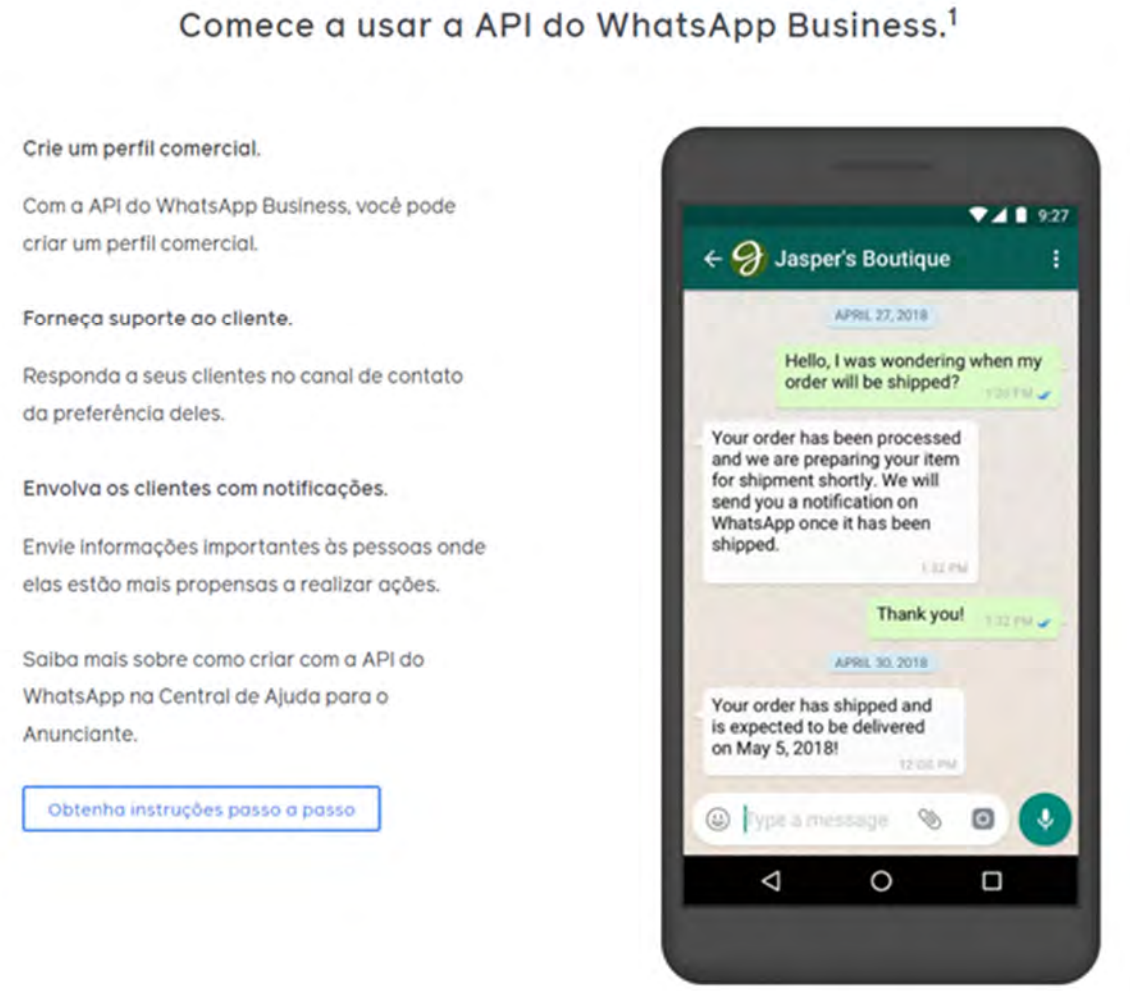
23. Antes do lançamento dos serviços do WhatsApp para empresas (WhatsApp Business), os usuários já usavam contas convencionais do WhatsApp Consumer App (ou WhatsApp Messenger) e já mudavam para soluções de mensagens privadas para se conectar com as empresas. As interações entre usuários e empresas no WhatsApp Consumer App não eram, porém, ideais nem eficientes para empresas de médio e grande porte. Por essa razão, a concepção dos produtos WhatsApp Business objetivou fornecer recursos mais otimizados para comunicações entre empresas e consumidores.

Anexo Petição - Petição 08616738470202465675109386) SEI 0001001202415.2024.321/pg. 797

24. Para atender a essas necessidades das empresas, o WhatsApp Business App foi concebido como um aplicativo para micro e pequenas empresas enviarem mensagens aos seus clientes. Já a API do WhatsApp Business, interface de linguagem de programação que permite conexões em escala, por sua vez, é voltada para médias e grandes empresas que necessitam de escalabilidade e customização, conforme detalhado abaixo.



Anexo Petição - Petição (0066736747) (0066765109386) SEI 0066765109386 v1 pg. 798



25. O WhatsApp Business App foi desenvolvido pensando nos proprietários de micro e pequenas empresas. Com o aplicativo de download gratuito, as empresas podem interagir facilmente com os clientes usando ferramentas para responder rapidamente às mensagens e oferecer interações predefinidas ou mensagens de ausência, conforme detalhado abaixo[5].

[5] Comece a usar o WhatsApp: https://www.facebook.com/business/whatsapp/get-started.

Anexo Petição - Petição 0061738-67.2016.8.19.0001 (65667109) SEI 0061738-67.2016.8.19.0001 / pg. 799



(Informações apresentadas para a ANPD durante as reuniões técnicas e protocoladas sob nº 2764247, p. 12)

26. Para começar, as empresas baixam gratuitamente o WhatsApp Business App e registram seu número de telefone. Empresas que têm uma conta pré-existente do WhatsApp Consumer App podem facilmente migrá-la para o WhatsApp Business App. Para configurar seu perfil, as empresas podem adicionar uma foto que represente a empresa, o nome da empresa, número de telefone, e-mail, site e uma breve descrição[6].

27. Micro e pequenas empresas podem usar o WhatsApp Business App para fazer todas as comunicações com as quais estão habituadas ao usar o WhatsApp Consumer App, no formato convencional de interação - de mensagens e envio de fotos a chamadas de voz e vídeo[7].

28. O WhatsApp Business App fornece dados estatísticos sobre as mensagens, permite que as empresas gerenciem conversas, enviem arquivos aos clientes, e organizem contatos e conversas. O WhatsApp Business App também apresenta o Catálogo, uma loja no celular

[6] Comece a usar o WhatsApp: https://www.facebook.com/business/whatsapp/get-started.

[7] Comece a usar o WhatsApp: https://www.facebook.com/business/whatsapp/get-started.

Anexo Petição - Petição 08663784720246500067 (0093886) SEI 0020012024145 / pg. 800

para as empresas mostrarem e compartilharem seus produtos, de modo que as pessoas possam navegar facilmente e descobrir algo que gostariam de comprar.

29. **Por meio da mesma plataforma, um usuário do WhatsApp Consumer App (*i.e.*, cliente) e um usuário do WhatsApp Business App (*i.e.*, uma empresa) podem trocar mensagens da mesma forma que dois usuários que usam o WhatsApp Consumer App (contanto que o usuário que inicia o contato tenha o número de telefone do WhatsApp do destinatário).** Em outras palavras, os clientes podem enviar mensagens para empresas com a mesma facilidade com que enviam mensagens para amigos e familiares. Assim, um cliente não precisa baixar o WhatsApp Business App para poder enviar mensagens para (ou receber mensagens de) uma empresa que está usando o WhatsApp Business App.

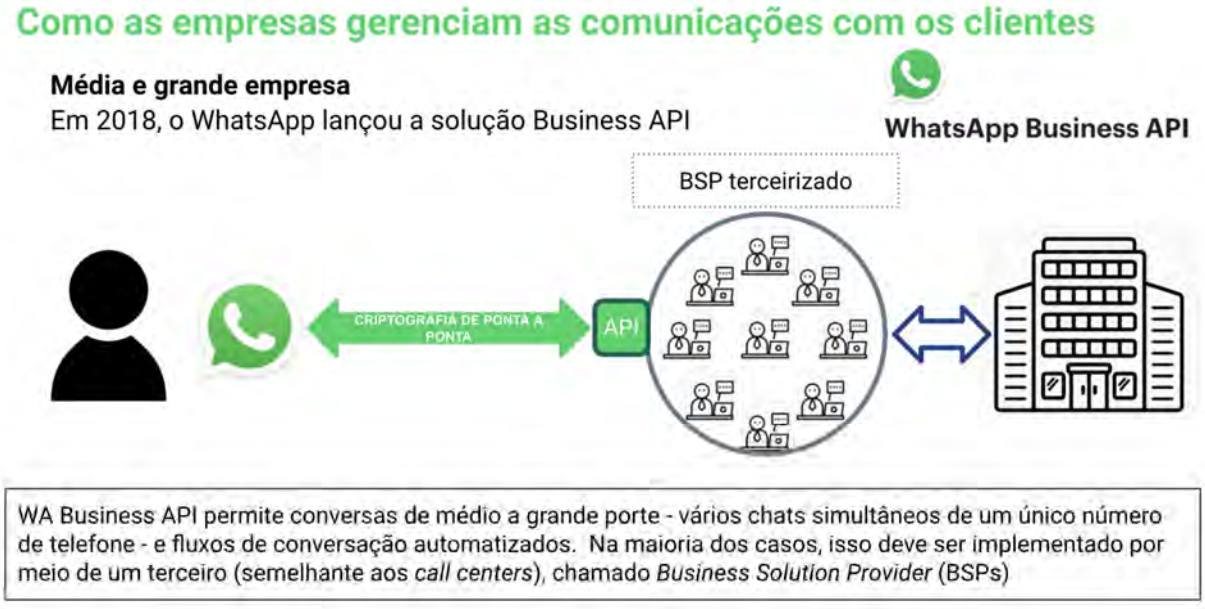
30. Importante registrar que o WhatsApp Business App somente viabiliza comunicações em pequena escala para microempresas, pois não é destinado para comunicações de médio a grande porte (gerenciadas simultaneamente por vários operadores) e não dá suporte a fluxos automatizados de conversas. Levando em consideração essas limitações, o WhatsApp lançou outra solução, o WhatsApp Business API, voltada para as necessidades de médias e grandes empresas.

31. O WhatsApp Business API foi lançado em agosto de 2018 e permite que empresas de médio e grande porte usem o serviço WhatsApp para trocar mensagens com seus clientes em escala, incluindo múltiplas conversas simultâneas a partir de um único número de telefone e fluxos automatizados de conversa. Depois de criar um perfil corporativo, as empresas podem fornecer atendimento responsivo aos clientes e enviar notificações pontuais e unilaterais.

Anexo Petição - Petição (0066736747) (0066765109386) SEI 0066765109386 / pg. 801



(Informações apresentadas para a ANPD durante as reuniões técnicas e protocoladas sob nº 2764247, p. 7)



(Informações apresentadas para a ANPD durante as reuniões técnicas e protocoladas sob nº 2764247, p. 13)

Anexo Petição - Petição 0061284-70.2021.8.26.0100 (6567109) SEI 0020001-02.2021.4.03.6119 pg. 802

32. Usando o WhatsApp Business API, as empresas podem conectar milhares de agentes e soluções automatizadas (*bots*) para interagir com os clientes. Além disso, o WhatsApp Business API pode ser integrado a diferentes sistemas de *back-end*, como *customer relationship management* ("CRM") e plataformas de marketing.

33. O WhatsApp fornece o roteamento de mensagens entre o WhatsApp Business API e o destinatário, mas não distribui, por si, o acesso ao WhatsApp Business API. Em vez disso, as empresas podem obter acesso ao WhatsApp Business API de duas maneiras: (i) por meio de um Provedor de Solução ou Business Service Provider ("BSP", na sigla em inglês) que fornece acesso ao WhatsApp Business API que é implementado na infraestrutura do BSP[8]; ou (ii) hospedando o WhatsApp Business API em seus próprios sistemas (isto é, auto-hospedagem ou *self-hosting*). Vide a figura abaixo para uma descrição de como as empresas podem obter acesso ao WhatsApp Business API por meio de um BSP (que é a solução mais amplamente usada[9]).



(Informações apresentadas para a ANPD durante as reuniões técnicas e protocoladas sob nº 2764247, p. 14)

34. Os BSPs gerenciam as interações com os usuários em nome das empresas como operadores (considerando que as empresas são os controladores das comunicações com os clientes). Os BSPs são prestadores de serviço terceirizados escolhidos pela empresa, que interagem com o WhatsApp através do WhatsApp Business API, mas estão fora da infraestrutura do WhatsApp. Os BSPs podem auxiliar as empresas a se comunicarem com seus clientes no WhatsApp em casos de uso aprovados de atendimento ao cliente e de

[8] Disponível em: https://faq.whatsapp.com/general/whatsapp-business-api/working-with-solution-providers/?lang=pt_br. Visitado em 29 de agosto de 2021.
[9] Os BSPs atualmente autorizados estão indicados neste link: https://www.facebook.com/business/partner-directory/search?solution_type=messaging&ref=pd_home_hero_cta&platforms=whatsapp. Visitado em 29 de agosto de 2021.

Anexo Petição - Petição 0066738-67.2021.8.26.0100 (6567109) SEI 0020110-26.2021.4.02.5101 / pg. 803

notificações urgentes e personalizadas[10]. Há inúmeras empresas (ou BSPs) no mercado prestando esse tipo de serviço[11].

35. **O WhatsApp <u>não</u> tem acesso ao conteúdo das mensagens trocadas com usuários em nenhuma situação, incluindo quando o WhatsApp Business API é usado**, uma vez que as mensagens comerciais são entregues de forma segura ao destino escolhido por cada empresa (*i.e.*, a um BSP ou aos sistemas próprios da empresa) usando o protocolo Signal de criptografia ponta-a-ponta, que é o mesmo protocolo utilizado para mensagens pessoais. Cada mensagem enviada pelo WhatsApp – seja texto, ligação, mensagem de voz ou vídeo – usa o mesmo protocolo Signal, líder do setor, que protege as mensagens desde antes de elas serem enviadas, até que sejam entregues ao destinatário pretendido. Tudo isso ocorre automaticamente: não há a necessidade de que os usuários ativem quaisquer configurações especiais para proteger suas mensagens.

36. A diferença entre as mensagens pessoais e as mensagens comerciais é que, se uma empresa escolher usar um BSP em seu nome, **a empresa (como controladora) dará acesso ao conteúdo dessas mensagens também a fornecedores terceiros (como ocorre quando uma empresa usa um *call center* para se comunicar com seus clientes)**. Nesse caso, como a decisão cabe à empresa, o WhatsApp entregará a mensagem criptografada ao BSP escolhido e o BSP a descriptografará por si mesmo e fora da infraestrutura do WhatsApp. As empresas também podem optar por compartilhar mensagens com fornecedores terceirizados, mesmo que escolham a opção de auto hospedagem, mas, novamente, esse compartilhamento ocorreria por parte da empresa (como controladora), fora da infraestrutura do WhatsApp.

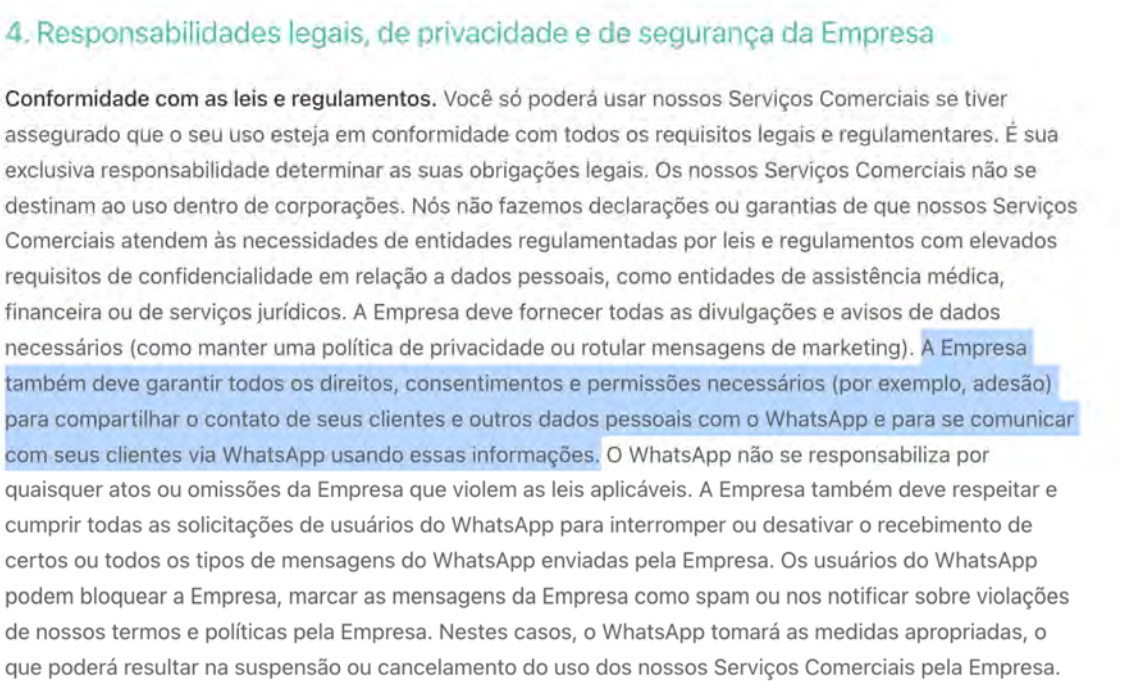
37. Assim, a empresa, na qualidade de controlador dos dados, é responsável pelo cumprimento da LGPD em relação aos dados recebidos de seus clientes e na contratação de seu BSP (como operador), conforme determinado nos Termos de Serviço do WhatsApp Business[12] (transcrito abaixo):

[10] Disponível em: https://faq.whatsapp.com/general/whatsapp-business-api/working-with-solution-providers/. Visitado em 28 de agosto de 2021.

[11] Disponível em: https://www.whatsapp.com/business/api/?lang=pt_br. Visitado em 10 de agosto de 2021.

[12] Disponível em: https://www.whatsapp.com/legal/business-terms?lang=pt_br. Visitado em 10 de agosto de 2021.

Anexo Petição - 7 - Petição (0066786704)(0066765109)3886)SEI 0026112021215/2021 pg. 322/1pg. 804



4. Responsabilidades legais, de privacidade e de segurança da Empresa

Conformidade com as leis e regulamentos. Você só poderá usar nossos Serviços Comerciais se tiver assegurado que o seu uso esteja em conformidade com todos os requisitos legais e regulamentares. É sua exclusiva responsabilidade determinar as suas obrigações legais. Os nossos Serviços Comerciais não se destinam ao uso dentro de corporações. Nós não fazemos declarações ou garantias de que nossos Serviços Comerciais atendem às necessidades de entidades regulamentadas por leis e regulamentos com elevados requisitos de confidencialidade em relação a dados pessoais, como entidades de assistência médica, financeira ou de serviços jurídicos. A Empresa deve fornecer todas as divulgações e avisos de dados necessários (como manter uma política de privacidade ou rotular mensagens de marketing). A Empresa também deve garantir todos os direitos, consentimentos e permissões necessários (por exemplo, adesão) para compartilhar o contato de seus clientes e outros dados pessoais com o WhatsApp e para se comunicar com seus clientes via WhatsApp usando essas informações. O WhatsApp não se responsabiliza por quaisquer atos ou omissões da Empresa que violem as leis aplicáveis. A Empresa também deve respeitar e cumprir todas as solicitações de usuários do WhatsApp para interromper ou desativar o recebimento de certos ou todos os tipos de mensagens do WhatsApp enviadas pela Empresa. Os usuários do WhatsApp podem bloquear a Empresa, marcar as mensagens da Empresa como spam ou nos notificar sobre violações de nossos termos e políticas pela Empresa. Nestes casos, o WhatsApp tomará as medidas apropriadas, o que poderá resultar na suspensão ou cancelamento do uso dos nossos Serviços Comerciais pela Empresa.

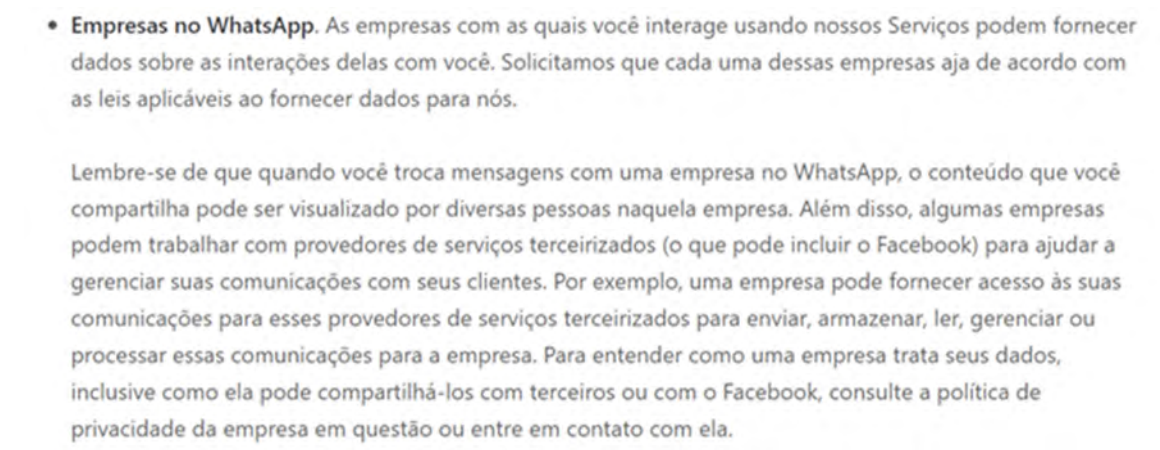
(https://www.whatsapp.com/legal/business-terms?lang=pt_br)

38. Como controladores de dados, as empresas são responsáveis pelo cumprimento de todas as obrigações estabelecidas pela LGPD, tais como as obrigações de (i) adotar uma base legal para tratar os dados dos clientes (por exemplo, para contatar os usuários via WhatsApp); e (ii) garantir transparência em suas próprias políticas de privacidade e (iii) assegurar os direitos dos titulares dos dados. Caso o usuário não concorde com as práticas de proteção de dados de uma determinada empresa, além de ter a opção de entrar em contato direto com a empresa para exercer seus direitos, o usuário pode bloquear essa empresa específica no WhatsApp, como será detalhado e demonstrado abaixo.

39. Na Política de Privacidade do WhatsApp[13], os usuários são devidamente informados sobre a possibilidade de terceiros acessarem o conteúdo das mensagens caso a empresa contrate uma empresa para gerenciar essas mensagens (*i.e.,* BSPs) e sobre a necessidade de verificar a política de privacidade da empresa para entender suas práticas de proteção de dados:

[13] Disponível em: https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy. Visitado em 10 de agosto de 2021.

Anexo Petição - Petição 08616738470206567509386) SEI 0001102-20.2021.4.02.5101 pg. 805



- **Empresas no WhatsApp**. As empresas com as quais você interage usando nossos Serviços podem fornecer dados sobre as interações delas com você. Solicitamos que cada uma dessas empresas aja de acordo com as leis aplicáveis ao fornecer dados para nós.

  Lembre-se de que quando você troca mensagens com uma empresa no WhatsApp, o conteúdo que você compartilha pode ser visualizado por diversas pessoas naquela empresa. Além disso, algumas empresas podem trabalhar com provedores de serviços terceirizados (o que pode incluir o Facebook) para ajudar a gerenciar suas comunicações com seus clientes. Por exemplo, uma empresa pode fornecer acesso às suas comunicações para esses provedores de serviços terceirizados para enviar, armazenar, ler, gerenciar ou processar essas comunicações para a empresa. Para entender como uma empresa trata seus dados, inclusive como ela pode compartilhá-los com terceiros ou com o Facebook, consulte a política de privacidade da empresa em questão ou entre em contato com ela.

(https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy)

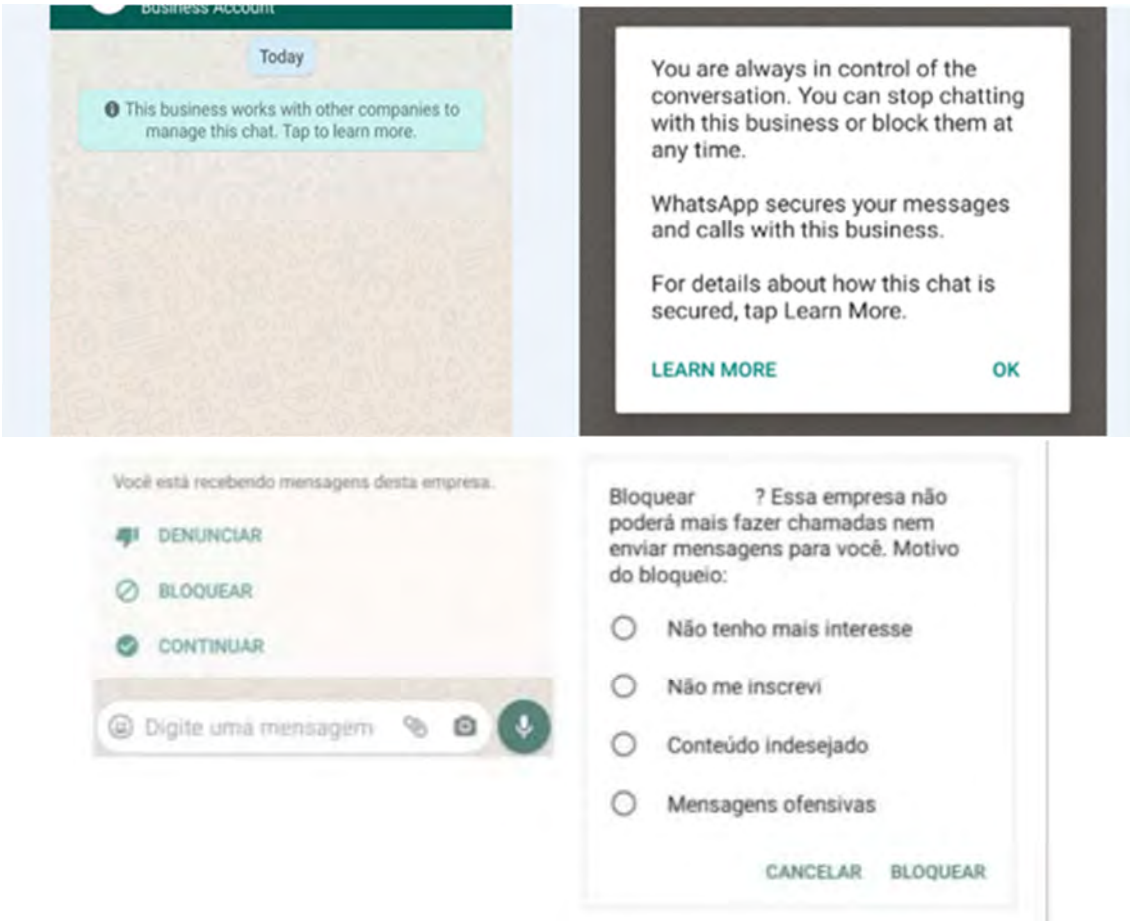
40. Por fim, é importante reiterar que o uso de mensagens comerciais é totalmente opcional. O WhatsApp apresenta uma notificação logo no início da mensagem para deixar claro no WhatsApp Consumer App sempre que um usuário estiver se comunicando com uma empresa que usa o WhatsApp Business App ou WhatsApp Business API. Sempre que um usuário desejar parar de receber mensagens de uma empresa, o usuário pode entrar em contato com essa empresa para suspender as comunicações.

41. Se um usuário iniciar uma conversa com uma empresa, ela poderá continuá-la pelo WhatsApp por até 24 horas após a última mensagem que ele enviar gratuitamente ("Janela de 24 horas"). Fora da "Janela de 24 horas", a empresa só poderá enviar mensagens usando os modelos de mensagem aprovados.

42. Os usuários também podem bloquear facilmente a empresa dentro do próprio WhatsApp para que a empresa não consiga mais enviar mensagens para aquele usuário. **Isso vai além da prática da indústria em termos de transparência perante os usuários.** A filosofia do WhatsApp é que os usuários devem estar no controle ao enviar mensagens para uma empresa. **A escolha de manter ou não manter contato com uma empresa é exclusivamente do usuário e o WhatsApp sempre protegerá as informações dos usuários[14].**

[14] As telas incluídas abaixo estão em Inglês e são apenas para exemplificar como o aviso aparecerá na tela dos usuários. Esses trechos serão oportunamente traduzidos para o Português.

Anexo Petição - 7 - Petição (23667870665675109386) SEI 0026112-02.2024.8.13.0223 pg. 806

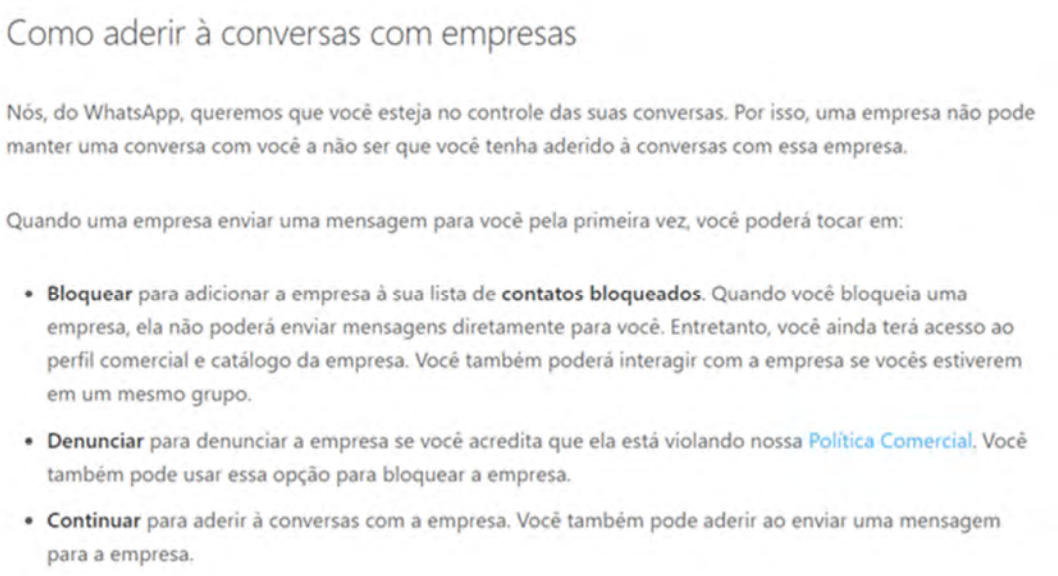


[Android]

43. O WhatsApp também possui um FAQ específico sobre isso para garantir que os usuários tenham acesso a essas informações, conforme demonstrado abaixo[15]:

[15] Disponível em: https://faq.whatsapp.com/general/chats/about-opting-in-to-business-chats. Visitado em 25 de agosto de 2021.

Anexo Petição - Petição 08616738470202165010093886 SEI 0001001-20.2021.4.02.5101 pg. 807



Como aderir à conversas com empresas

Nós, do WhatsApp, queremos que você esteja no controle das suas conversas. Por isso, uma empresa não pode manter uma conversa com você a não ser que você tenha aderido à conversas com essa empresa.

Quando uma empresa enviar uma mensagem para você pela primeira vez, você poderá tocar em:

- **Bloquear** para adicionar a empresa à sua lista de **contatos bloqueados**. Quando você bloqueia uma empresa, ela não poderá enviar mensagens diretamente para você. Entretanto, você ainda terá acesso ao perfil comercial e catálogo da empresa. Você também poderá interagir com a empresa se vocês estiverem em um mesmo grupo.
- **Denunciar** para denunciar a empresa se você acredita que ela está violando nossa Política Comercial. Você também pode usar essa opção para bloquear a empresa.
- **Continuar** para aderir à conversas com a empresa. Você também pode aderir ao enviar uma mensagem para a empresa.

(https://faq.whatsapp.com/general/chats/about-opting-in-to-business-chats)

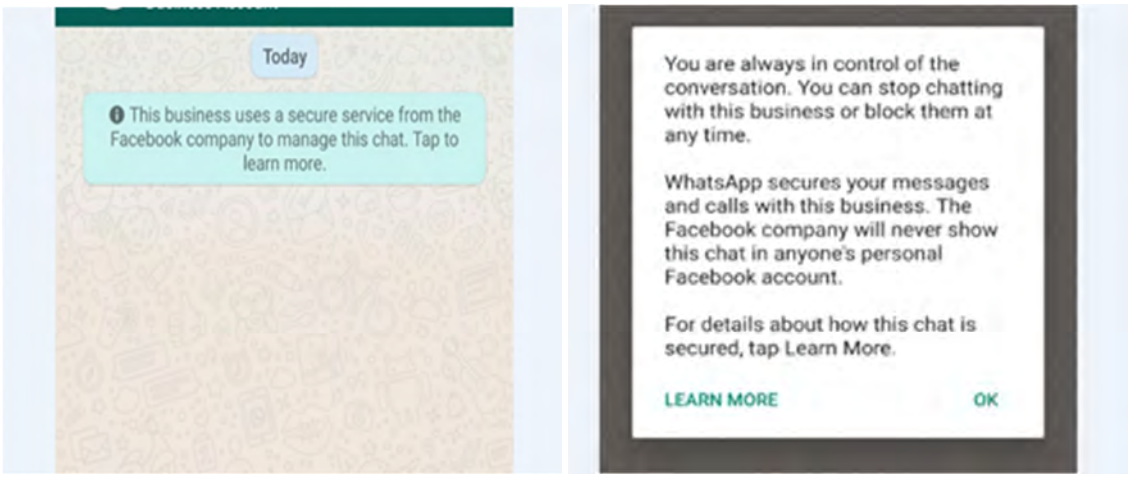
44. No futuro, conforme já informado às autoridades há meses, o Facebook, Inc. lançará uma infraestrutura segura baseada em nuvem para empresas e seus prestadores de serviço gerenciarem suas comunicações do WhatsApp com os clientes. Nesse caso, conforme esclarecido nas reuniões técnicas, a empresa terá a opção de escolher o Facebook como o BSP, dentre outras várias empresas que prestam esses serviços. A eventual escolha do Facebook como BSP reduzirá o tempo de implementação do WhatsApp Business API, ao mesmo tempo que eliminará a necessidade de configuração e manutenção onerosas. Isso facilitará que as pequenas e médias empresas vendam produtos, mantenham seus estoques atualizados e respondam rapidamente às mensagens que receberem, independentemente de onde seus colaboradores estejam localizados.

45. E, quando lançado, se uma empresa optar por usar o Facebook como um BSP para hospedar e gerenciar suas mensagens com segurança (com o Facebook sendo apenas o operador)[16], o WhatsApp fornecerá informações sobre esse relacionamento aos usuários

[16] Conforme mencionado acima, quando contratado a exclusivo critério de uma empresa como BSP, o Facebook atuará exclusivamente como operador. Isso significa que o Facebook atuará sob as instruções de tal empresa, que será responsável pelas decisões sobre o tratamento. O Facebook não usará o conteúdo dessas mensagens para anúncios ou atividades de marketing. Esse ponto é informado aos usuários em um FAQ sobre conversas com empresas que diz "Algumas empresas poderão escolher o Facebook, empresa controladora do WhatsApp, para armazenar e responder às mensagens de clientes de maneira segura. O Facebook não exibirá suas conversas com empresas no perfil pessoal do Facebook de ninguém, nem usará automaticamente suas mensagens para exibir anúncios direcionados. Entretanto, as empresas poderão usar as conversas com você para fins de marketing, incluindo anúncios no Facebook. Você pode entrar em contato com a empresa para saber mais sobre as práticas de privacidade adotadas." Disponível em: https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/end-to-end-encryption-for-business-

Anexo Petição - Petição (0066736-74.2016.8.26.0100) (6567109) SEI 0020110-26.2021.4.02.5101 / pg. 808

dentro dos chats, ainda preservada a criptografia de ponta-a-ponta das mensagens. Caso o usuário não concorde com o uso do Facebook como BSP, o usuário pode optar por não enviar mensagens para aquela empresa pelo WhatsApp, conforme ilustrado a seguir.



46. À luz das informações apresentadas acima e das discussões mantidas durante as reuniões técnicas, o WhatsApp gostaria de destacar o seguinte[17]:

- **Os fornecedores terceirizados e as empresas estão sujeitos às obrigações de proteção de dados.** Geralmente, quando uma empresa opta por terceirizar suas comunicações, o terceirizado é um operador que trata dados em nome e sob as instruções da empresa (o controlador);

- **Terceirizar as comunicações entre empresas e clientes é uma prática padrão da indústria.** Existe um mercado competitivo de soluções terceirizadas de comunicação para empresas com foco em diversificar canais de comunicação;

- **O WhatsApp Business API segue um modelo aprimorado de integração de terceirização.** Quando o Facebook se tornar mais um dos diversos prestadores de serviço disponíveis junto à WhatsApp Business API (com o Facebook como mero operador), ele poderá ajudar as pequenas e médias empresas a escalar suas comunicações e escolher entre uma gama mais ampla de opções e fornecerá aos usuários alternativas adicionais, mais transparentes e mais simples para se comunicarem com as empresas;

messages/?lang=pt_br. Informações adicionais sobre o WhatsApp Business são apresentadas na resposta à recomendação "(a)" mais adiante.

[17] Informações apresentadas para a ANPD durante as reuniões técnicas e protocoladas sob nº 2764247, p. 17.

Anexo Petição - Petição 08661284720246650001093886 SEI 0001020-11.2021.4.02.5101 pg. 809

- **A atualização da Política de Privacidade do WhatsApp forneceu informações mais claras, simples e acessíveis aos usuários.** Em razão da implementação das ferramentas anteriormente referidas, a Política de Privacidade do WhatsApp apenas melhorou a transparência, informando aos usuários de forma aberta e visível quando existe um terceiro envolvido nas comunicações empresariais suportado pelo WhatsApp Business API.

III. RESPOSTAS À NOTA TÉCNICA Nº 19/2021

47. Como solicitado pela ANPD, o WhatsApp anexa a essa petição informações adicionais sobre os tópicos suscitados durante as reuniões técnicas, certo de que a confidencialidade dessas informações será preservada.

48. O WhatsApp está tomando medidas adicionais para atender às demais recomendações enviadas pela ANPD nas Notas Técnicas, bem como às demais solicitações e/ou discussões apresentadas nas reuniões técnicas realizadas entre as partes, como descrito no Capítulo I. Especificamente, essas medidas (por exemplo, alterações aos atuais Termos de Serviço do WhatsApp Business, preparação ou atualização de FAQs, entre outros) exigem processos de aprovação de acordo com as políticas globais, que estão atualmente em progresso.

49. Portanto, o WhatsApp apresenta a seguir um cronograma detalhado de todas as medidas que estão sendo implementadas e a data estimada de conclusão ("Cronograma de Implantação") (**Anexo I**).

(a) Serviços do WhatsApp e do WhatsApp Business

50. Na Nota Técnica nº 02/2021, a ANPD recomendou a preparação de um Relatório de Impacto à Proteção de Dados ("RIPD") para avaliar a interação do WhatsApp e do WhatsApp Business, bem como identificar os riscos associados ao tratamento de dados relacionado a esses serviços.

51. De acordo com o artigo 38 da LGPD, a ANPD pode solicitar a elaboração de tal RIPD para um controlador de dados a qualquer momento. **A esse respeito, como explicado anteriormente de forma detalhada, o WhatsApp atua como operador em relação ao tratamento de dados de clientes das empresas realizado no contexto do WhatsApp Business, e não como um controlador, já que o WhatsApp não tem influência alguma sobre a forma como as empresas tratam os dados dos clientes, em particular em relação ao conteúdo das mensagens (que são criptografadas de ponta a ponta).**

Anexo Petição - Petição (0066736747) (0066765109386) SEI 0081000261.2021.6.24.8227 / pg. 810

52. Portanto, o WhatsApp respeitosamente informou a essa Autoridade que esta obrigação caberia aos controladores de dados, que são as empresas responsáveis por decidir sobre o tratamento de dados e os direitos dos titulares.

53. A ANPD, por sua vez, reforçou a recomendação de preparação de um RIPD em sua Nota Técnica nº 19/2021, em razão do que chamou de "integração" do serviço WhatsApp Business com a plataforma WhatsApp, entendendo que o WhatsApp atua como um controlador de dados. A ANPD também recomendou que o WhatsApp adaptasse seus atuais Termos de Serviço do WhatsApp Business[18], Termos de Tratamento de Dados do WhatsApp Business[19] e Adendo sobre Transferência de Dados do WhatsApp Business[20] para regular o tratamento de dados sujeito à LGPD ou que o WhatsApp produzisse documentos específicos para esse fim.

54. Durante as reuniões técnicas realizadas entre o WhatsApp e representantes da ANPD, o WhatsApp forneceu uma explicação detalhada sobre como seus serviços operam, de uma perspectiva do consumidor e da empresa (conforme refletido no Capítulo II.b. acima), **e que nenhuma "integração" realmente ocorre**, conforme resumido no Capítulo II acima.

55. Desta forma, o WhatsApp está trabalhando para cumprir todas essas recomendações da seguinte maneira:

a) Atualização dos Termos de Serviço e Termos de Tratamento do WhatsApp Business

56. O WhatsApp está trabalhando na atualização da versão atual dos Termos de Serviço do WhatsApp Business[21] e dos Termos de Tratamento de Dados do WhatsApp Business[22], a fim de esclarecer a aplicabilidade da LGPD quando os dados são tratados dentro de seu escopo de aplicação e o status do WhatsApp como operador de dados no Brasil. O WhatsApp concluirá a implementação dessas alterações de acordo com o Cronograma de Implementação (**Anexo I**).

---

[18] Disponível em: https://www.whatsapp.com/legal/business-terms. Visitado em 10 de agosto de 2021.

[19] Disponível em: https://www.whatsapp.com/legal/business-data-processing-terms Visitado em 10 de agosto de 2021.

[20] Disponível em: https://www.whatsapp.com/legal/business-data-transfer-addendum. Visitado em 15 de agosto de 2021.

[21] Disponível em: https://www.whatsapp.com/legal/business-terms Visitado em 10 de agosto de 2021.

[22] Disponível em: https://www.whatsapp.com/legal/business-data-processing-terms. Visitado em 10 de agosto de 2021.

Anexo Petição - 7 - 08/12/2021 15:24 pg. 811

b) Materiais Educativos

57. No espírito de colaboração com essa ANPD e valorizando a transparência para com os seus usuários, empresas e outras autoridades, conforme discutido durante as reuniões técnicas, o WhatsApp está preparando materiais educativos para explicar de forma didática o que é e como funciona o WhatsApp Business e respectivas funcionalidades. Esse material está sendo preparado pelo WhatsApp especialmente para que a ANPD e eventualmente as demais autoridades envolvidas possam publicá-lo e divulgá-lo. O WhatsApp concluirá a preparação desse material de acordo com o Cronograma de Implementação (**Anexo I**).

(b.1) Criação de seções na Política de Privacidade que informem aos titulares as bases legais utilizadas e as correlacione às finalidades e categorias de dados pessoais tratados, de forma semelhante às seções "nossa base legal para tratar dados" e "como tratamos seus dados" disponíveis na Política de Privacidade europeia.

58. Na Nota Técnica nº 02/2021, a ANPD solicitou a implementação das seções acima mencionadas ("Nossa base legal para tratar dados" e "Como tratamos seus dados") na Política de Privacidade do WhatsApp[23].

59. O WhatsApp esclareceu que sua Política de Privacidade já fornece as informações que são obrigatórias de acordo com a LGPD, incluindo, mas não se limitando a informações claras e precisas sobre quais dados serão tratados, para quais finalidades, os direitos dos usuários e indica que todas as atividades de tratamento são realizadas conforme permitido pela legislação aplicável. Em relação à indicação das bases legais correspondentes, o WhatsApp esclareceu que a LGPD não exige o fornecimento público dessas informações nesse momento, o que foi reconhecido pela ANPD, conforme mencionado abaixo. O WhatsApp também esclareceu que, apesar da ausência de informações sobre as bases legais, os usuários estavam recebendo informações com transparência sobre o tratamento dos dados e o WhatsApp estava à disposição para discutir esse ponto com a ANPD. Assim, o WhatsApp respeitosamente indicou a essa ANPD que acredita ter cumprido as exigências de transparência estabelecidas na LGPD.

60. Durante as reuniões técnicas e na Nota Técnica nº 19/2021, a ANPD esclareceu que sua principal preocupação é o fornecimento de informações sobre quais dados são utilizados para cada finalidade e reconheceu que o fornecimento de informações sobre as bases legais não é exigido.

[23] Disponível em: https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy. Visitado em 10 de agosto de 2021.

Anexo Petição - Petição (6066738674706655675109386)SEI 0061002612021245202432229 pg. 812

61. Como solicitado, o WhatsApp preparará a atualização do Aviso de Privacidade para o Brasil[24] para fornecer mais informações com um nível compatível de transparência à Política de Privacidade Europeia sobre as categorias de dados usados para cada finalidade de tratamento. Essa atualização será realizada de acordo com o Cronograma de Implantação (**Anexo I**).

62. Considerando que essa seção específica da Política de Privacidade ("Como Tratamos seus Dados") também está sob revisão para outros países para manter níveis semelhantes de transparência em relação às finalidades e categorias de dados utilizados, o WhatsApp fornecerá uma estimativa de prazo para então providenciar a atualização do Aviso de Privacidade para o Brasil.

63. O WhatsApp espera apoiar a ANPD no desenvolvimento de regulamentações adicionais em relação às bases legais e se coloca à disposição para oferecer sua perspectiva sobre como alcançar o equilíbrio certo de transparência para os usuários e promover uma concorrência vibrante na indústria, enquanto mantém a confidencialidade de informações competitivamente sensíveis.

(b.3) Inserção na Política de Privacidade de um novo link, de forma destacada, e conteúdo análogo ao anterior que informe "Quais informações o WhatsApp compartilha com as Empresas no WhatsApp?".

64. Na Nota Técnica nº 19/2021, a ANPD afirmou que não estariam claras quais as categorias de dados pessoais são compartilhadas com empresas no WhatsApp e os respectivos fins para os quais esses dados pessoais são compartilhados. A ANPD também indicou que é importante esclarecer para o usuário que a criptografia de ponta a ponta não impede a empresa de usar o conteúdo das mensagens para fins de marketing.

65. Em relação à primeira questão levantada pela ANPD, como mencionado nas reuniões técnicas, o WhatsApp não compartilha dados pessoais do usuário com empresas que estão usando o WhatsApp Business App e/ou a WhatsApp Business API além daqueles que a empresa acessa por meio da comunicação com o usuário no aplicativo e a partir da

[24] Versão atual disponível em: https://www.whatsapp.com/legal/brazil-privacy-notice Visitado em 28 de agosto de 2021.

Anexo Petição - Petição (0066736-74.2021.8.26.0053 (5109386) SEI 0020110-26.2021.8.26.0053 v. 230 pg. 813

interação do usuário no "Clique para o WhatsApp"[25]. Portanto, não há necessidade de alterar a Política de Privacidade nesse aspecto.[26]

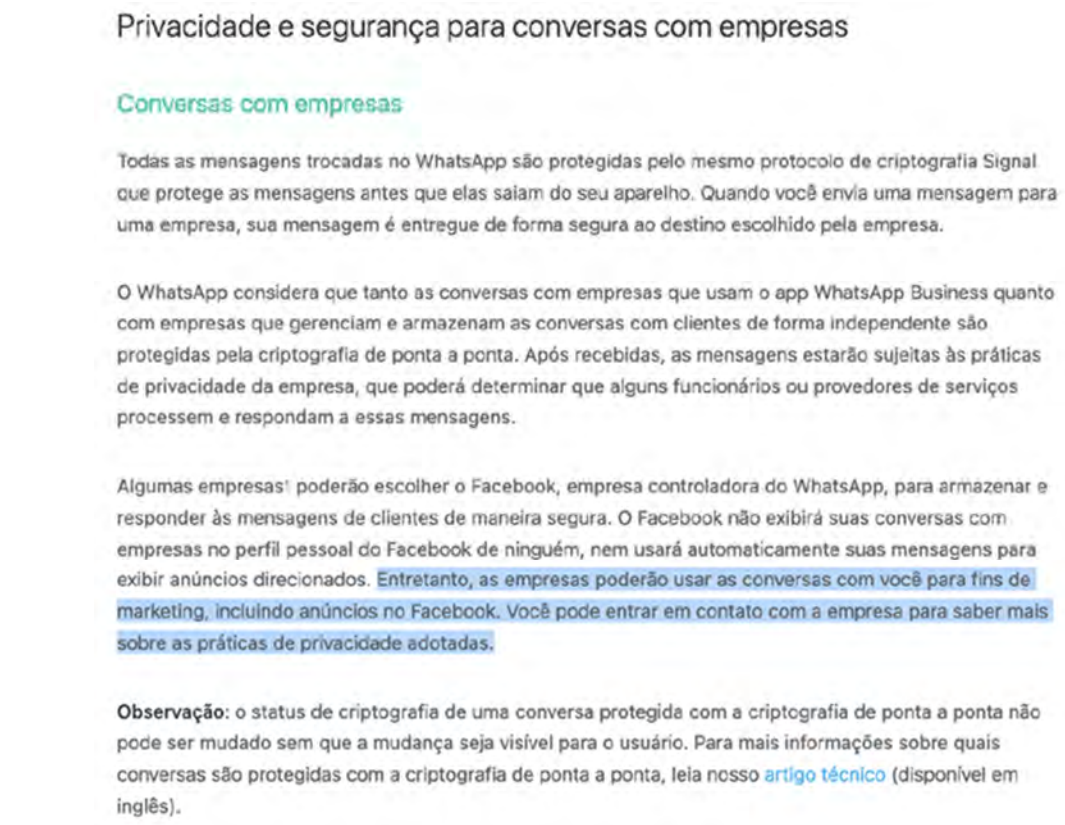
66. Além disso, durante as reuniões técnicas, o WhatsApp apresentou dois FAQs[27] que abordam a relação entre o WhatsApp e as empresas, que são:

[25] O Clique para o WhatsApp ("Click to WhatsApp" ou "CTWA") é um recurso que permite a uma empresa adicionar um botão "Enviar Mensagem", por exemplo, em uma página da empresa no Facebook ou em um anúncio no Facebook ou Instagram, que encaminhará o usuário que clicar nele para um chat no WhatsApp Messenger. Do lado da empresa, o chat irá abrir no contexto do WhatsApp Business. Disponível em https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/about-new-business-features-and-whatsapps-privacy-policy-update/?lang=pt_br. Visitado em 29 de agosto de 2021: "*Descobrir outras empresas: com certa frequência, as pessoas descobrem empresas no Facebook ou no Instagram em anúncios, que podem exibir um botão para enviar mensagens para a empresa por meio do WhatsApp. Assim como em outros anúncios no Facebook, se você decide clicar ou tocar nesses anúncios, as informações da sua interação podem ser usadas para personalizar os anúncios que você verá no Facebook. Entretanto, o WhatsApp e o Facebook não podem ver o conteúdo das mensagens protegidas com a criptografia de ponta a ponta.*"

[26] Na realidade, conforme mencionado acima, o WhatsApp reitera que a versão atual dos Termos e Política de Privacidade (atualizada em 2021) já fornece informações claras sobre o tratamento de dados no contexto do WhatsApp Business. A atualização de 2021 foi implementada para garantir um maior nível de transparência aos usuários, inclusive em relação às práticas das empresas, e não para alterar substancialmente a prestação de serviços de WhatsApp ou as práticas de proteção de dados, conforme já discutido com esta Autoridade. Inclusive, cabe ressaltar que o WhatsApp Business e o WhatsApp Business API existem desde 2018 (ou seja, as atividades de tratamento de dados relacionadas ocorrem desde esse período e, portanto, desde antes da atualização).

[27] Disponível em: https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/end-to-end-encryption-for-business-messages e https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/end-to-end-encryption. Visitados em 10 de agosto de 2021.

Anexo Petição - Petição (0066786704) (0066765109386) SEI 0081000261.2021.15.0241 pg. 814



Privacidade e segurança para conversas com empresas

Conversas com empresas

Todas as mensagens trocadas no WhatsApp são protegidas pelo mesmo protocolo de criptografia Signal que protege as mensagens antes que elas saiam do seu aparelho. Quando você envia uma mensagem para uma empresa, sua mensagem é entregue de forma segura ao destino escolhido pela empresa.

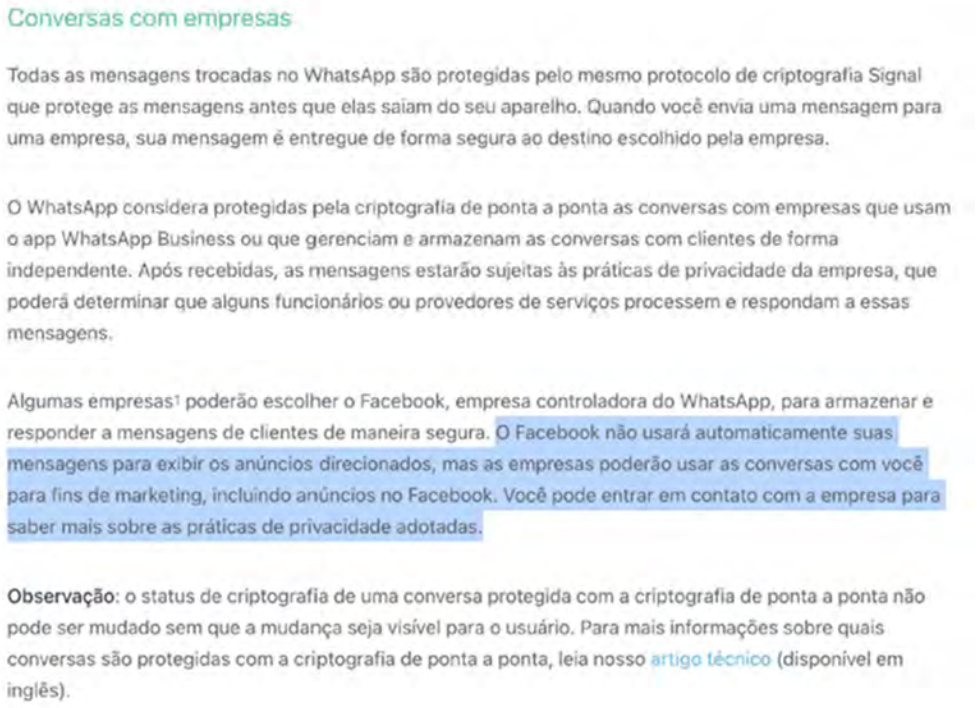
O WhatsApp considera que tanto as conversas com empresas que usam o app WhatsApp Business quanto com empresas que gerenciam e armazenam as conversas com clientes de forma independente são protegidas pela criptografia de ponta a ponta. Após recebidas, as mensagens estarão sujeitas às práticas de privacidade da empresa, que poderá determinar que alguns funcionários ou provedores de serviços processem e respondam a essas mensagens.

Algumas empresas[1] poderão escolher o Facebook, empresa controladora do WhatsApp, para armazenar e responder às mensagens de clientes de maneira segura. O Facebook não exibirá suas conversas com empresas no perfil pessoal do Facebook de ninguém, nem usará automaticamente suas mensagens para exibir anúncios direcionados. Entretanto, as empresas poderão usar as conversas com você para fins de marketing, incluindo anúncios no Facebook. Você pode entrar em contato com a empresa para saber mais sobre as práticas de privacidade adotadas.

Observação: o status de criptografia de uma conversa protegida com a criptografia de ponta a ponta não pode ser mudado sem que a mudança seja visível para o usuário. Para mais informações sobre quais conversas são protegidas com a criptografia de ponta a ponta, leia nosso artigo técnico (disponível em inglês).

(https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/end-to-end-encryption-for-business-messages?lang=pt_br)

Anexo Petição - Petição (0066736-74.2016.8.26.0100) SEI 0066736-74.2016.8.26.0100 / 2021125 v.24 pg. 815



Conversas com empresas

Todas as mensagens trocadas no WhatsApp são protegidas pelo mesmo protocolo de criptografia Signal que protege as mensagens antes que elas saiam do seu aparelho. Quando você envia uma mensagem para uma empresa, sua mensagem é entregue de forma segura ao destino escolhido pela empresa.

O WhatsApp considera protegidas pela criptografia de ponta a ponta as conversas com empresas que usam o app WhatsApp Business ou que gerenciam e armazenam as conversas com clientes de forma independente. Após recebidas, as mensagens estarão sujeitas às práticas de privacidade da empresa, que poderá determinar que alguns funcionários ou provedores de serviços processem e respondam a essas mensagens.

Algumas empresas[1] poderão escolher o Facebook, empresa controladora do WhatsApp, para armazenar e responder a mensagens de clientes de maneira segura. O Facebook não usará automaticamente suas mensagens para exibir os anúncios direcionados, mas as empresas poderão usar as conversas com você para fins de marketing, incluindo anúncios no Facebook. Você pode entrar em contato com a empresa para saber mais sobre as práticas de privacidade adotadas.

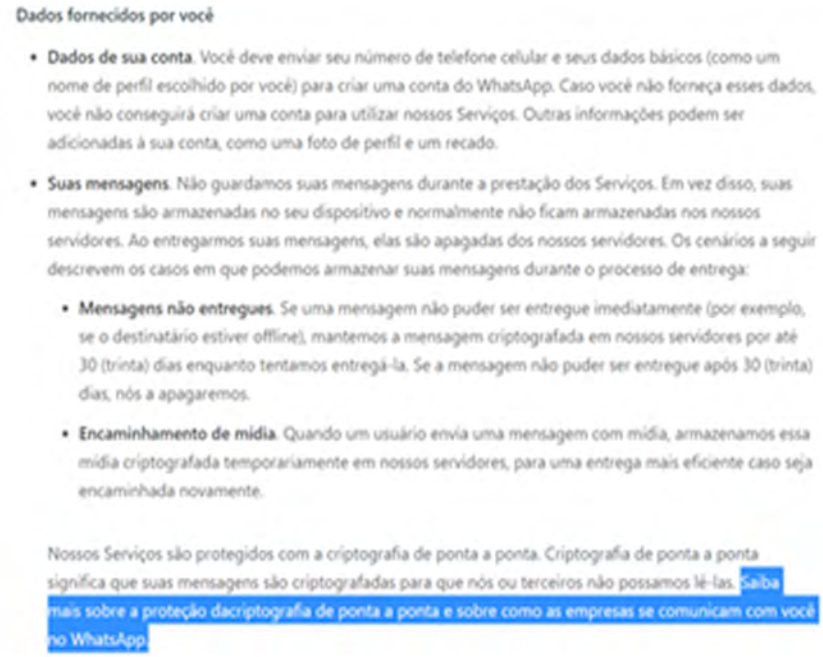
Observação: o status de criptografia de uma conversa protegida com a criptografia de ponta a ponta não pode ser mudado sem que a mudança seja visível para o usuário. Para mais informações sobre quais conversas são protegidas com a criptografia de ponta a ponta, leia nosso artigo técnico (disponível em inglês).

(https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/end-to-end-encryption)

67. Como pode ser verificado nos dois FAQs acima, o WhatsApp claramente informa que as empresas – na qualidade de controladoras de dados – podem utilizar o conteúdo das mensagens para fins de marketing e que o usuário deve entrar em contato com a própria empresa caso tenha qualquer dúvida sobre essas práticas, já que a empresa é a controladora dos dados.

68. Conforme declarado na resposta anterior do WhatsApp, os dois FAQs são acessíveis a partir da Política de Privacidade.

Anexo Petição - Petição (0066736-74.2016.8.26.0100) SEI 0066736-74.2016.8.26.0100 / 2024-3233 pg. 816



Dados fornecidos por você

- **Dados de sua conta**. Você deve enviar seu número de telefone celular e seus dados básicos (como um nome de perfil escolhido por você) para criar uma conta do WhatsApp. Caso você não forneça esses dados, você não conseguirá criar uma conta para utilizar nossos Serviços. Outras informações podem ser adicionadas à sua conta, como uma foto de perfil e um recado.
- **Suas mensagens**. Não guardamos suas mensagens durante a prestação dos Serviços. Em vez disso, suas mensagens são armazenadas no seu dispositivo e normalmente não ficam armazenadas nos nossos servidores. Ao entregarmos suas mensagens, elas são apagadas dos nossos servidores. Os cenários a seguir descrevem os casos em que podemos armazenar suas mensagens durante o processo de entrega:
  - **Mensagens não entregues**. Se uma mensagem não puder ser entregue imediatamente (por exemplo, se o destinatário estiver offline), mantemos a mensagem criptografada em nossos servidores por até 30 (trinta) dias enquanto tentamos entregá-la. Se a mensagem não puder ser entregue após 30 (trinta) dias, nós a apagaremos.
  - **Encaminhamento de mídia**. Quando um usuário envia uma mensagem com mídia, armazenamos essa mídia criptografada temporariamente em nossos servidores, para uma entrega mais eficiente caso seja encaminhada novamente.

Nossos Serviços são protegidos com a criptografia de ponta a ponta. Criptografia de ponta a ponta significa que suas mensagens são criptografadas para que nós ou terceiros não possamos lê-las. saiba mais sobre a proteção dacriptografia de ponta a ponta e sobre como as empresas se comunicam com você no WhatsApp.

(https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy)

69. Portanto, como discutido durante as reuniões técnicas, o WhatsApp respeitosamente entende que já fornece aos usuários informações claras a respeito do tratamento de seus dados, de acordo com os parâmetros da LGPD. Considerando que as empresas são controladoras dos dados pessoais referentes às comunicações de seus clientes, as empresas também devem ser responsáveis por informar os seus clientes que as mensagens podem ser usadas para fins de marketing.

(c.1) Disponibilização em destaque das informações para que o titular possa exercer seus direitos na primeira camada de informação, ou seja, na própria Política de Privacidade, de modo similar ao previsto na Política de Privacidade Europeia, da qual consta seção específica intitulada "Como exercer seus direitos".

70. Na Nota Técnica nº 02/2021, a ANPD solicitou que o WhatsApp fornecesse informações sobre como os usuários podem exercer seus direitos de titulares de dados de uma forma mais acessível, especificamente na primeira camada de informações (*i.e.,* na Política de Privacidade). Conforme discutido com essa ANPD, o WhatsApp já fornece informações relevantes sobre os direitos dos titulares dos dados na primeira camada da Política de Privacidade 2021, como segue:

Anexo Petição - Petição 08012.000261/2021-15 (0066675109) SEI 08012.000261/2021-15 / pg. 817

Gerenciamento e manutenção dos seus dados

Você pode acessar ou portar seus dados usando nosso recurso "Solicitar dados da conta" (abra o WhatsApp e toque em Configurações/Ajustes > Conta). Os usuários de iPhone podem aprender a acessar, gerenciar e apagar os dados por meio dos nossos artigos da Central de ajuda para iPhone. Os usuários de Android podem aprender a acessar, gerenciar e apagar as informações por meio dos nossos artigos da Central de ajuda para Android.

Nós armazenamos informações pelo tempo necessário para as finalidades identificadas nesta Política de Privacidade, inclusive para fornecer nossos Serviços ou por algum outro motivo legítimo, como cumprir com obrigações jurídicas, evitar violações dos nossos Termos, proteger ou defender nossos direitos, nossa propriedade e nossos usuários. O período de armazenamento varia de acordo com cada caso e depende de fatores como a natureza dos dados, o motivo pelo qual são coletados e tratados, e necessidades de retenção operacional ou legal relevantes.

Se você também quiser gerenciar, alterar, limitar ou apagar seus dados, é possível fazê-lo por meio dos seguintes recursos:

- **Configurações dos Serviços.** Você pode alterar as configurações dos Serviços para gerenciar a disponibilidade de determinados dados para outros usuários. Também é possível gerenciar seus contatos, grupos e listas de transmissão ou usar nosso recurso "bloquear" para gerenciar os usuários com quem você se comunica.
- **Alteração de número de celular, nome, foto de perfil e recado.** Se você mudar de número de celular, você precisará atualizá-lo usando o recurso de mudança de número no aplicativo e transferir sua conta para o novo número de celular. Também é possível alterar seu nome do perfil, foto de perfil e recado a qualquer momento.
- **Apagar sua conta do WhatsApp.** É possível apagar sua conta do WhatsApp a qualquer momento (inclusive a revogação do consentimento de uso de seus dados por nós de acordo com as leis aplicáveis) com o recurso interno "Apagar minha conta". Quando você apaga sua conta do WhatsApp, as mensagens que não foram entregues são apagadas de nossos servidores junto com outros dados que não precisamos para operar e executar nossos Serviços. Ao apagar sua conta, por exemplo, você apagará os dados da conta e sua foto de perfil, removerá a você mesmo de todos os grupos do WhatsApp e apagará seu histórico de mensagens do WhatsApp. Observe que se o WhatsApp for apagado apenas do seu dispositivo, sem o uso do recurso Apagar minha conta, seus dados ficarão armazenados conosco por mais tempo. Lembre-se de que apagar sua conta não afeta os dados relacionados aos grupos que você criou ou os dados relacionados a você e que estão em poder de outros usuários, como as cópias das mensagens que você enviou.

Lei Geral de Proteção de Dados do Brasil

Para saber mais sobre seus direitos e como exercê-los sob a Lei Geral de Proteção de Dados do Brasil, clique aqui.

(https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy)

Anexo Petição - Petição 0066736-70.2016.8.19.0001 (65667109) SEI 0066736-70.2016.8.19.0001 / pg. 818

71. O Aviso de Privacidade do Brasil possui um link que direciona os usuários a um canal específico dedicado ao Brasil. Conforme discutido, considerando as especificidades da LGPD, dada a relevância dessa nova legislação e valorizando a relação com os seus usuários, o WhatsApp identificou no seu processo de adaptação à LGPD que a melhor forma e mais didática de viabilizar o exercício dos direitos dos usuários seria o desenvolvimento de canais específicos, dedicados exclusivamente às solicitações dos titulares dos dados no Brasil, de forma facilitada e destacada.

72. Na Nota Técnica nº 19/2021, a ANPD reconheceu que a recomendação foi parcialmente atendida pelo WhatsApp ao incluir uma referência ao Aviso de Privacidade para o Brasil e direitos dos titulares dos dados em uma seção específica que se refere à LGPD na primeira camada da Política de Privacidade. Porém, a ANPD reforçou a necessidade de disponibilizar informações sobre os direitos dos titulares dos dados de forma ainda mais destacada para facilitar o acesso dos titulares dos dados, e solicitou que o WhatsApp propusesse uma solução para resolver esta questão.

73. Como será detalhado a seguir, o WhatsApp prontamente respondeu a essa solicitação e elaborou uma proposta, que foi apresentada nas reuniões técnicas para análise da ANPD.

a) Alterações no Aviso de Privacidade - Brasil

74. O WhatsApp atualizará o Aviso de Privacidade para o Brasil, reorganizando as informações fornecidas neste documento em capítulos separados para facilitar o acesso e a análise pelos titulares dos dados, como segue:

Anexo Petição - Petição (0066786704)(0066765109)(0093886)SEI 0061002612021-45 / pg. 236 SEI 0061002612021-45 / pg. 819

MATTOS FILHO > Mattos Filho, Veiga Filho, Marrey Jr e Quiroga Advogados

Aviso de Privacidade – Brasil

Este Aviso de Privacidade – Brasil ("Aviso") se aplica às atividades de tratamento de dados pessoais sob a legislação brasileira e complementa nossa Política de Privacidade.

De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados ("LGPD") do Brasil, você tem o direito de acessar, corrigir, portar, eliminar seus dados, além de confirmar que tratamos seus dados. Saiba mais sobre seus direitos e como você pode exercê-los acessando nossos artigos de ajuda para iPhone, Android e KaiOS. Em determinadas circunstâncias, você também tem o direito de se opor e restringir o tratamento de seus dados pessoais. Nossa Política de Privacidade fornece informações sobre como compartilhamos seus dados com terceiros. Para solicitar mais informações sobre nossas práticas de dados, toque ou clique aqui.

O WhatsApp LLC é o controlador de dados responsável por suas informações. Para entrar em contato com o Encarregado de Proteção de Dados do WhatsApp LLC, toque ou clique aqui. Você também tem o direito de enviar um requerimento à Autoridade Nacional de Proteção de Dados ("ANPD") entrando em contato diretamente com a ANPD.

Este Aviso passa a vigorar na mesma data de entrada em vigor da LGPD.

(Aviso de Privacidade Atual para o Brasil - https://www.whatsapp.com/legal/brazil-privacy-notice)

Quebra em capítulos

Aviso de Privacidade - Brasil

Introdução

Este Aviso de Privacidade (...)

Como exercer seus direitos

De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (...)

Fale Conosco

O WhatsApp LLC é o controlador de dados responsável (...)

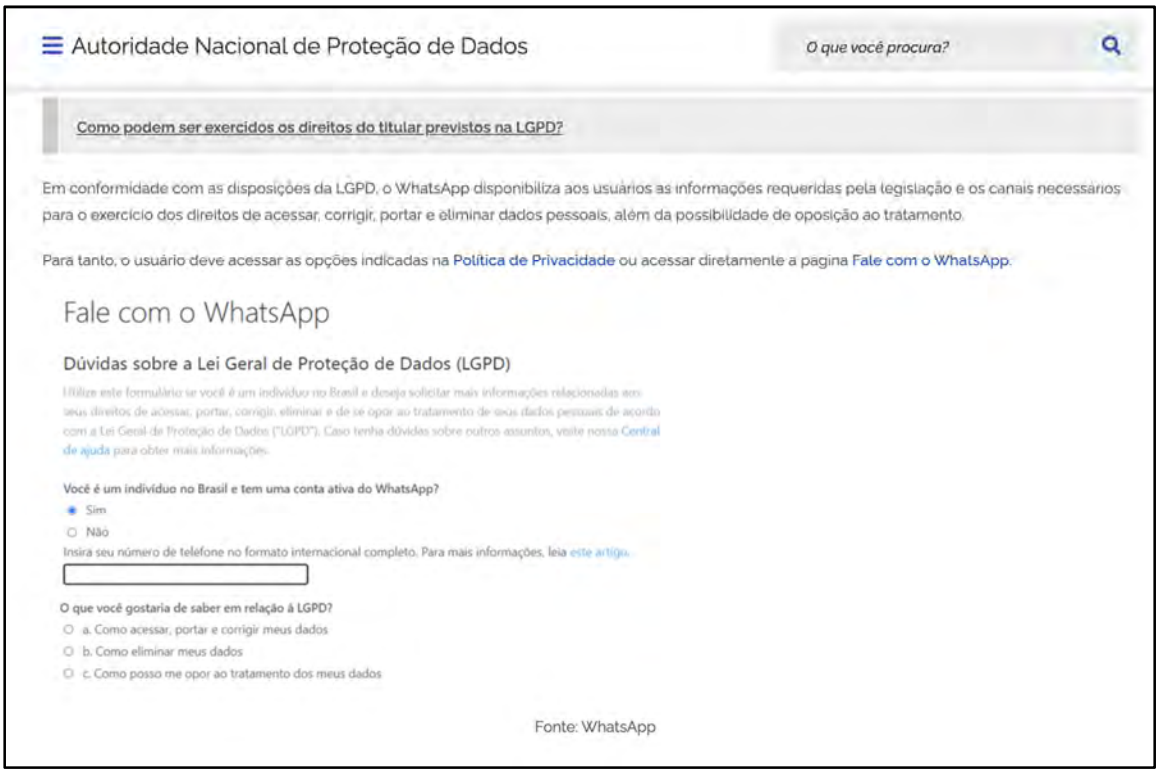
Anexo Petição - Petição 0061738-67.2021.8.06.0167 (6566510) SEI 0061738-67.2021.8.06.0167 / pg. 820

(Minuta da estrutura apresentado à ANPD e ainda não finalizada)

75. O WhatsApp finalizará a implementação dessas alterações de acordo com o Cronograma de Implantação (**Anexo I**).

b) Preparação de um FAQ específico

76. A ANPD já declarou que "*(...) Em conformidade com as disposições da LGPD, o WhatsApp disponibiliza aos usuários as informações requeridas pela legislação e os canais necessários para o exercício dos direitos de acessar, corrigir, portar e eliminar dados pessoais, além da possibilidade de oposição ao tratamento.*" e publicou um excelente material com os passos que os titulares de dados podem tomar para exercer seus direitos[28]:

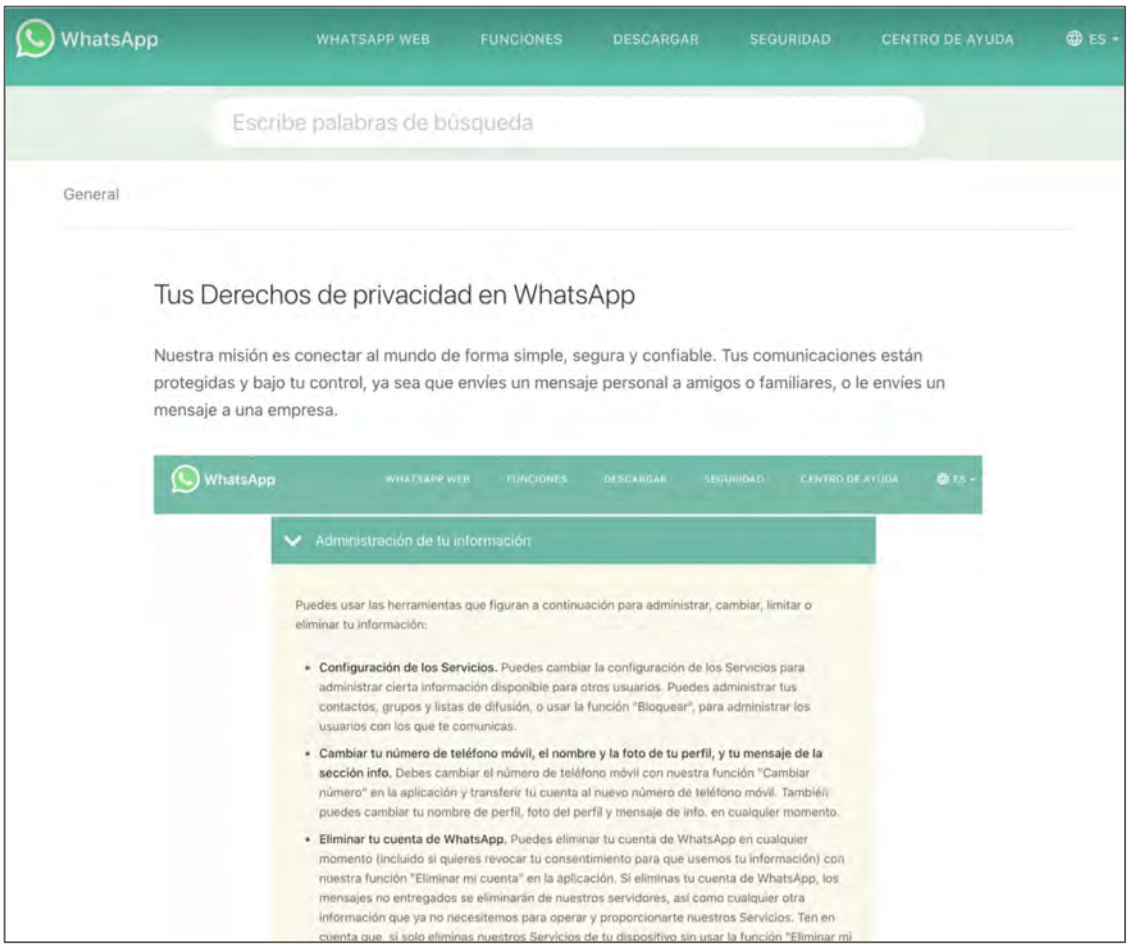


(https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/a-nova-politica-de-privacidade-do-whatsapp)

[28] Disponível em: https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/a-nova-politica-de-privacidade-do-whatsapp Visitado em 27 de agosto de 2021.

Anexo Petição - Petição 0066738-67.2016.8.26.0100 - SEI 0020110-45.2021.4.02.5101 pg. 821

77. Além disso, conforme discutido nas reuniões técnicas, o WhatsApp também preparará um FAQ específico sobre como os usuários podem exercer seus direitos de titulares de dados, de forma similar ao que já foi feito em cooperação com outras autoridades, conforme ilustrado abaixo e no **Anexo II**. Isso será apresentado à ANPD de acordo com o Cronograma de Implantação (**Anexo I**) e o WhatsApp permanece à disposição da ANPD para discutir outras iniciativas similares às abordadas nas reuniões técnicas (*e.g.*, vídeos, campanhas).



Anexo Petição - Petição (6616784.7406) SEI 0061001.202124/2024-39 / pg. 822



digitaltrends ES

Los mejores productos Revisiones

REDES SOCIALES

WhatsApp explica cómo ejercer el derecho a la privacidad

Por Diego Bastarrica
6 de mayo de 2021

WhatsApp es una de las la aplicaciones de mensajería privada más popular del mundo y en el caso particular de México, tras interacciones con el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), la compañía pone a disposición de los usuarios una página que les entrega información de manera clara y sencilla sobre las herramientas que poseen para ejercer sus derechos de privacidad.

> Por su parte, Jonathan Mendoza Iserte, secretario de Protección de Datos Personales del INAI, señala: "Para el INAI es fundamental la protección de los ciudadanos mexicanos y que las prácticas de privacidad de las plataformas sean consistentes con los derechos de privacidad. Por ello hemos dialogado con WhatsApp para incrementar la difusión de las herramientas con que cuentan los usuarios mexicanos para ejercer sus derechos de privacidad en la aplicación, y valoramos que ello haya sido aceptado y divulgado por la empresa".

(https://es.digitaltrends.com/sociales/whatsapp-ejercer-derecho-privacidad/)

(c.4) Correção, na Política de Privacidade, da referência ao consentimento no item "Apagar sua conta do WhatsApp", tendo em vista se tratar de revogação da aceitação dos termos de uso, e não de revogação do consentimento enquanto base legal.

78. Na Nota Técnica nº 2/2021, a ANPD questionou a referência ao uso de consentimento na Política de Privacidade[29]. O WhatsApp esclareceu que a primeira camada da Política de Privacidade é aplicável às operações globais do WhatsApp LLC, que atua como controlador também em outros países. Esse trecho foi incluído porque alguns países possuem regimes de proteção de dados baseados única ou exclusivamente no consentimento para o tratamento de dados pessoais em certas circunstâncias (*e.g.*, Argentina, Colômbia e México), o que não é o caso no Brasil. Logo, o WhatsApp incluiu

[29] Disponível em: https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy?lang=pt_br Visitado em 10 de agosto de 2021.

Anexo Petição - 7 - 06/12/2021 15:24 pg. 823

esse texto na primeira camada, com a ressalva de que se aplicaria "*de acordo com as leis aplicáveis*" [30].

79. Na Nota Técnica nº 19/2021, a ANPD reconheceu que os argumentos apresentados pelo WhatsApp em sua resposta eram plausíveis. Para garantir o cumprimento integral dessa recomendação, a ANPD solicitou ao WhatsApp que apresentasse uma proposta destinada a esclarecer publicamente esse cenário aos usuários.

80. Durante as reuniões técnicas, o WhatsApp sugeriu incluir esses esclarecimentos em um tópico específico do Aviso de Privacidade para o Brasil[31], como detalhado abaixo, o que foi aceito pela ANPD. Portanto, o WhatsApp atualizará o Aviso de Privacidade para o Brasil para fornecer informações ainda mais claras sobre a possibilidade de o consentimento ser solicitado em casos específicos e limitados, como para fornecer acesso à localização GPS ou à câmera. O WhatsApp finalizará a implementação dessas alterações de acordo com o Cronograma de Implantação (**Anexo I**).

(d.1) Circunstâncias em que poderia ocorrer o tratamento não intencional de dados sensíveis, devendo ser identificados, se for o caso, os dados sensíveis objeto de tratamento, a finalidade e a base legal utilizada para tanto, bem como as medidas de segurança utilizadas para prevenir riscos e danos aos usuários.

81. Na Nota Técnica nº 2/2021, a ANPD recomendou que o WhatsApp incluísse em sua Política de Privacidade[32] informações sobre o tratamento de dados pessoais sensíveis. **Conforme esclarecido anteriormente a essa ANPD, o WhatsApp não processa dados pessoais para revelar ou inferir dados pessoais sensíveis sobre seus usuários**. Além disso, ao implementar a criptografia de ponta-a-ponta para garantir que apenas o remetente e o destinatário possam ler ou ouvir a mensagens ou ligações pessoais, o WhatsApp limitou por meio de *privacy by design e privacy by default* a sua capacidade de inferir dados sensíveis[33].

---

[30] "*É possível apagar sua conta do WhatsApp a qualquer momento (inclusive a revogação do consentimento de uso de seus dados por nós de acordo com as leis aplicáveis) com o recurso interno "Apagar minha conta".*" (https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy?lang=pt_br)

[31] Disponível em: https://www.whatsapp.com/legal/brazil-privacy-notice Visitado em 10 de agosto de 2021.

[32] Disponível em: https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy?lang=pt_br . Visitado em 10 de agosto de 2021.

[33] O Superior Tribunal de Justiça decidiu recentemente que o WhatsApp não pode ser multado por não fornecer acesso a conteúdo criptografado (REsp 1.568.445/RO, Relator de Justiça: Ribeiro Dantas, 3.ª Seção, DJe 12.03.2021. Ver https://www.stj .jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/24062021-Criptografia-em-aplicativo-de-mensagem-nao-permite-multa-cominatoria - decide-Quinta-Turma.aspx.

Anexo Petição - 7 - 06/12/2021 15:24 pg. 824

82. A ANPD forneceu recomendações adicionais na Nota Técnica nº 19/2021 sobre a ferramenta "Status" do WhatsApp, que supostamente poderia ensejar o tratamento de dados sensíveis. **Durante as reuniões técnicas, o WhatsApp esclareceu que o *Status* do WhatsApp também é criptografado, da mesma forma que as mensagens em grupo.** Isso significa que o WhatsApp não acessa o conteúdo de um status de um usuário. As atualizações de status somente serão visíveis para os contatos salvos na agenda do celular do usuário que também tenham o número de telefone de tal usuário salvo. Os usuários podem escolher compartilhar atualizações de status com todos seus contatos ou somente com contatos selecionados[34].

83. Essas informações também foram apresentadas quando o recurso do status foi atualizado, como pode ser visto na postagem do blog[35] abaixo:

[34] Disponível em: https://faq.whatsapp.com/general/status/about-status-privacy/. Visitado em 13 de agosto de 2021.

[35] Disponível em: https://blog.whatsapp.com/whats-app-status/?lang=pt_br. Visitado em 27 de agosto de 2021.

Anexo Petição - Petição (2366738670706655675109386) SEI 0061002612021215 / pg. 3242 pg. 825

Estamos super felizes em anunciar que, juntamente com as comemorações de aniversário de oito anos do WhatsApp em 24 de fevereiro de 2017, reinventamos a funcionalidade de status. A partir de hoje, iremos disponibilizar as atualizações de status onde você pode compartilhar imagens e vídeos com seus contatos no WhatsApp de maneira simples e segura - sim, até nossas atualizações de status são criptografadas de ponta-a-ponta.

Assim como há oito anos, quando começamos o WhatsApp, esta nova ferramenta de status lhe proporcionará a opção de manter seus amigos que utilizam o WhatsApp, facilmente atualizados de uma maneira simples e divertida, e todos nós aqui do WhatsApp esperamos que você goste!

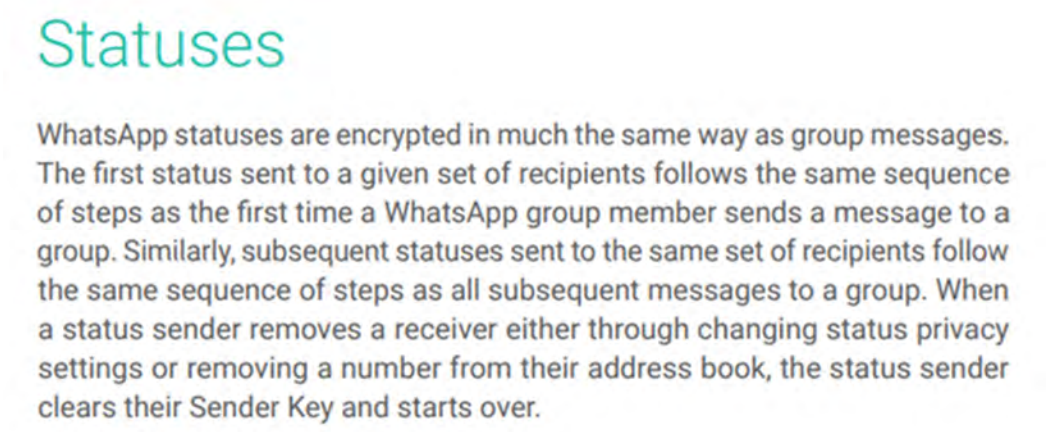
Jan Koum



84. Como a tecnologia de criptografia adotada pelo WhatsApp é extremamente relevante para garantir um maior nível de privacidade e segurança a todos os usuários, o WhatsApp ressaltou à ANPD que fornece aos usuários informações sobre a criptografia, incluindo a criptografia ponta a ponta dentro do Status do WhatsApp, em seu *WhatsApp Encryption Overview Whitepaper*[36].

[36] Disponível em: https://www.whatsapp.com/security/WhatsApp-Security-Whitepaper.pdf. Visitado em 13 de agosto de 2021. Conforme mencionado nessa resposta, este Whitepaper está atualmente disponível apenas em inglês, mas o WhatsApp está trabalhando em sua tradução para o português..

Anexo Petição - Petição 08661738620216065167 e Documentos (0093886) SEI 0061002612021-15 pg. 826



Statuses

WhatsApp statuses are encrypted in much the same way as group messages. The first status sent to a given set of recipients follows the same sequence of steps as the first time a WhatsApp group member sends a message to a group. Similarly, subsequent statuses sent to the same set of recipients follow the same sequence of steps as all subsequent messages to a group. When a status sender removes a receiver either through changing status privacy settings or removing a number from their address book, the status sender clears their Sender Key and starts over.

(https://www.whatsapp.com/security/WhatsApp-Security-Whitepaper.pdf)[37]

85. O WhatsApp reitera que não processa dados pessoais para revelar ou inferir dados pessoais sensíveis sobre os usuários. Portanto, nenhuma atualização ou alteração na documentação atual é necessária para lidar com esse tratamento de dados. No entanto, conforme discutido durante as reuniões técnicas, o WhatsApp fornecerá voluntariamente mais informações sobre a criptografia de ponta a ponta, como segue:

a) Atualização do FAQ

86. Para dar mais transparência, o WhatsApp atualizará o FAQ sobre "Como usar o Status" [38] para informar que o Status do WhatsApp também é criptografado de ponta a ponta. Isso será finalizado de acordo com o Cronograma de Implantação (**Anexo I**).

b) Tradução do *WhatsApp Encryption Overview Whitepaper*

[37] Conforme indicamos nesta resposta, o *WhatsApp Encryption Overview Whitepaper* será traduzido para o português de acordo com o Cronograma de Implantação (**Anexo I**). Enquanto a versão oficial não está disponível, apresentamos aqui a tradução deste trecho para o português: *Os Status do WhatsApp são criptografados da mesma forma que as mensagens de grupo. O primeiro Status enviado a um determinado conjunto de destinatários segue a mesma sequência de etapas da primeira vez que um membro de um grupo no WhatsApp envia uma mensagem a tal grupo. Da mesma forma, os Status subsequentes enviados para o mesmo conjunto de destinatários seguem a mesma sequência de etapas que todas as mensagens subsequentes para um grupo. Quando um remetente de Status remove um destinatário, alterando as configurações de privacidade de status ou removendo um número da sua lista de contatos, o remetente de Status apaga sua Chave de Remetente (Sender Key) e começa de novo.*

[38] Disponível em: https://faq.whatsapp.com/android/status/how-to-use-status. Visitado em 15 de agosto de 2021.

Anexo Petição - Petição (3066738670)(6566750093886)SEI 0026112-02.2021.4.02.5101 pg. 827

87. O WhatsApp traduzirá o *WhatsApp Encryption Overview Whitepaper*[39] (atualmente disponível apenas em inglês) para o português e o fornecerá à ANPD, também de acordo com o Cronograma de Implantação (**Anexo I**).

(d.2) Operações de tratamento de dados de crianças e adolescentes, caso considere pertinente, tendo em consideração as melhores práticas quanto ao tratamento dessa categoria especial de dados pessoais.

88. Nas Notas Técnicas nº 02/2021 e nº 19/2021, a ANPD recomendou a elaboração de um RIPD sobre o tratamento de dados de crianças e adolescentes.

89. Conforme afirmado na resposta anterior do WhatsApp e apresentado à ANPD durante as reuniões técnicas, a Política de Privacidade e os Termos de Uso do WhatsApp Consumer App esclarecem que a plataforma não é voltada para usuários menores de 13 anos, considerando a proteção dos direitos das crianças. Os Termos de Serviço indicam explicitamente que o WhatsApp somente pode ser usado por pessoas com mais de 13 anos de idade[40], desde que também assistidas pelos seus representantes legais. Portanto, o WhatsApp busca tratar apenas dados de adolescentes e adultos. **E, independentemente da idade do usuário, o WhatsApp adota medidas que garantem o melhor interesse de todos os envolvidos, como segue.**


Privacidade e segurança estão no nosso DNA

Desde o primeiro momento, nós desenvolvemos o WhatsApp para ajudar pessoas a manter contato com amigos, compartilhar informações vitais em caso de desastres naturais, reconectar-se com familiares distantes ou buscar uma vida melhor. Alguns dos seus momentos mais pessoais são compartilhados por meio do WhatsApp e é por isso que nós implementamos a criptografia de ponta a ponta em nosso aplicativo. Quando protegidos com a criptografia de ponta a ponta, suas mensagens, fotos, vídeos, mensagens de voz, documentos e ligações estão seguros e não cairão em mãos erradas.

(***https://www.whatsapp.com/security/?lang=pt_br***)

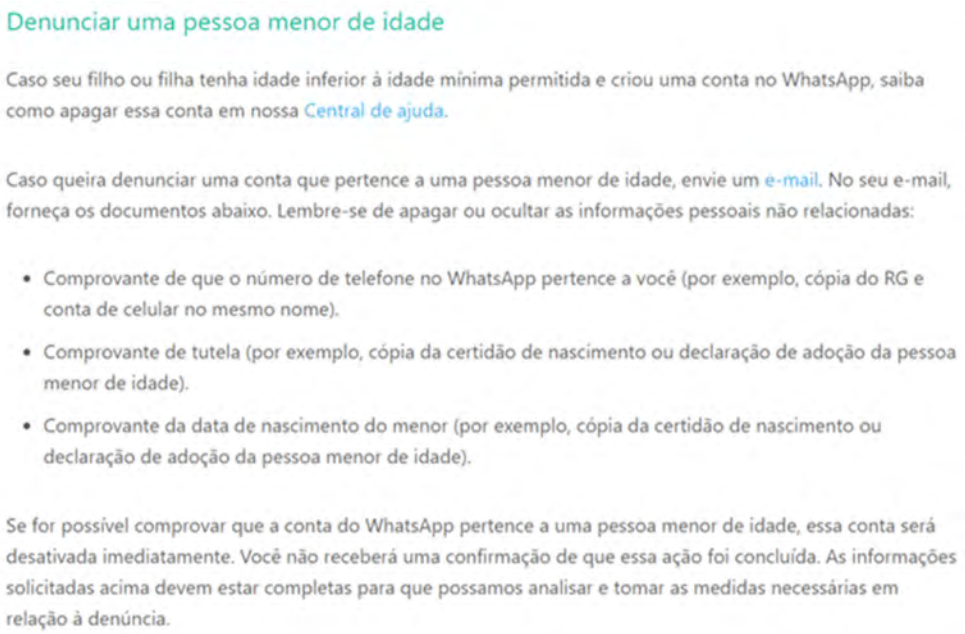
[39] Disponível em: https://www.whatsapp.com/security/WhatsApp-Security-Whitepaper.pdf. Visitado em 13 de agosto de 2021.

[40] A esse respeito, vale notar que os usuários devem ter uma linha telefônica existente antes de poderem usar o aplicativo e, de acordo com as leis brasileiras, apenas pessoas com capacidade civil podem assinar contratos de compra de linhas telefônicas e qualquer contrato desse tipo firmado por um menor incapaz seria nulo e inválido. Portanto, é possível presumir que os pais tenham disponibilizado uma linha telefônica para esses adolescentes, estando cientes da utilização do número por eles.

Anexo Petição - Petição (0066736747) (0066765109) SEI 0061002612021-24 pg. 828

90. Primeiramente, em cumprimento ao princípio da necessidade estabelecido pela LGPD, o WhatsApp coleta o mínimo de dados necessários de seus usuários. Em atenção ao princípio da minimização e necessidade, o WhatsApp não coleta dados de data de nascimento.

91. No entanto, o WhatsApp fornece uma ferramenta para denunciar contas mantidas por indivíduos menores de 13 anos para permitir a supervisão e controle sobre o uso de seus serviços. A informação exigida em tal cenário está descrita em um FAQ detalhado[41] para pais ou responsáveis, junto a orientações sobre como proteger dados pessoais ao fazer uma denúncia. Uma vez que tenha sido razoavelmente verificado que a conta pertence a um indivíduo com menos de 13 anos de idade, ela será imediatamente desativada. Os pais ou responsáveis também podem denunciar contas de menores diretamente ao WhatsApp por e-mail[42].



Denunciar uma pessoa menor de idade

Caso seu filho ou filha tenha idade inferior à idade mínima permitida e criou uma conta no WhatsApp, saiba como apagar essa conta em nossa Central de ajuda.

Caso queira denunciar uma conta que pertence a uma pessoa menor de idade, envie um e-mail. No seu e-mail, forneça os documentos abaixo. Lembre-se de apagar ou ocultar as informações pessoais não relacionadas:

- Comprovante de que o número de telefone no WhatsApp pertence a você (por exemplo, cópia do RG e conta de celular no mesmo nome).
- Comprovante de tutela (por exemplo, cópia da certidão de nascimento ou declaração de adoção da pessoa menor de idade).
- Comprovante da data de nascimento do menor (por exemplo, cópia da certidão de nascimento ou declaração de adoção da pessoa menor de idade).

Se for possível comprovar que a conta do WhatsApp pertence a uma pessoa menor de idade, essa conta será desativada imediatamente. Você não receberá uma confirmação de que essa ação foi concluída. As informações solicitadas acima devem estar completas para que possamos analisar e tomar as medidas necessárias em relação à denúncia.

(https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/minimum-age-to-use-whatsapp/)

92. Além de cumprir o princípio da necessidade e minimização, o WhatsApp adota medidas robustas de segurança e as mensagens são criptografadas de ponta a ponta. Se os dados pessoais de crianças e adolescentes forem compartilhados por meio das

[41] Disponível em: https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/minimum-age-to-use-whatsapp/. Visitado em 10 de agosto de 2021.

[42] Disponível em: https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/minimum-age-to-use-whatsapp/?lang=en. Visitado em 10 de agosto de 2021.

Anexo Petição - Petição (0066736-74.2021.8.26.0100) SEI 0066736-74.2021.8.26.0100 / 2021215 v24 pg. 246 pg. 829

mensagens pessoais, nem o WhatsApp, nem o Facebook (quando operador no futuro do WhatsApp Business API) podem ler tais mensagens pessoais ou ouvir a ligações entre eles e seus amigos ou familiares.



(https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/end-to-end-encryption/?lang=pt_br)

93. Quanto às salvaguardas disponíveis para todos os usuários, incluindo adolescentes, vale destacar o seguinte:

- **Publicações limitadas e capacidades de compartilhamento**. Não é exigido que os usuários forneçam uma imagem de perfil ou uma curta biografia na seção "Sobre" do perfil de usuário, a não ser que o(a) usuário(a) escolha fazê-lo. Fotos de perfil e informações "Sobre" são visíveis apenas para outros usuários que têm o número de telefone daquele usuário ou fazem parte de um grupo com aquele usuário. Os usuários também podem desabilitar o acesso à sua foto de perfil ou às informações "Sobre", para que não sejam visíveis a qualquer outro usuário. O WhatsApp publicou orientações fáceis de acompanhar sobre como os usuários podem controlar quem pode ver suas fotos de perfil, dados sobre "visto por último"[43], informações "Sobre", atualizações de status[44] e confirmações de leitura[45].

- **Controles sobre contato com usuários**. Os usuários do serviço WhatsApp somente podem ser contatados por outros usuários que tenham seu número de telefone. Os usuários não podem ser "buscados" ou contatados de outra forma que não seja pelo seu número de telefone. O serviço WhatsApp não sugere outros usuários com quem um usuário possa querer se conectar a fim de expandir seus contatos.

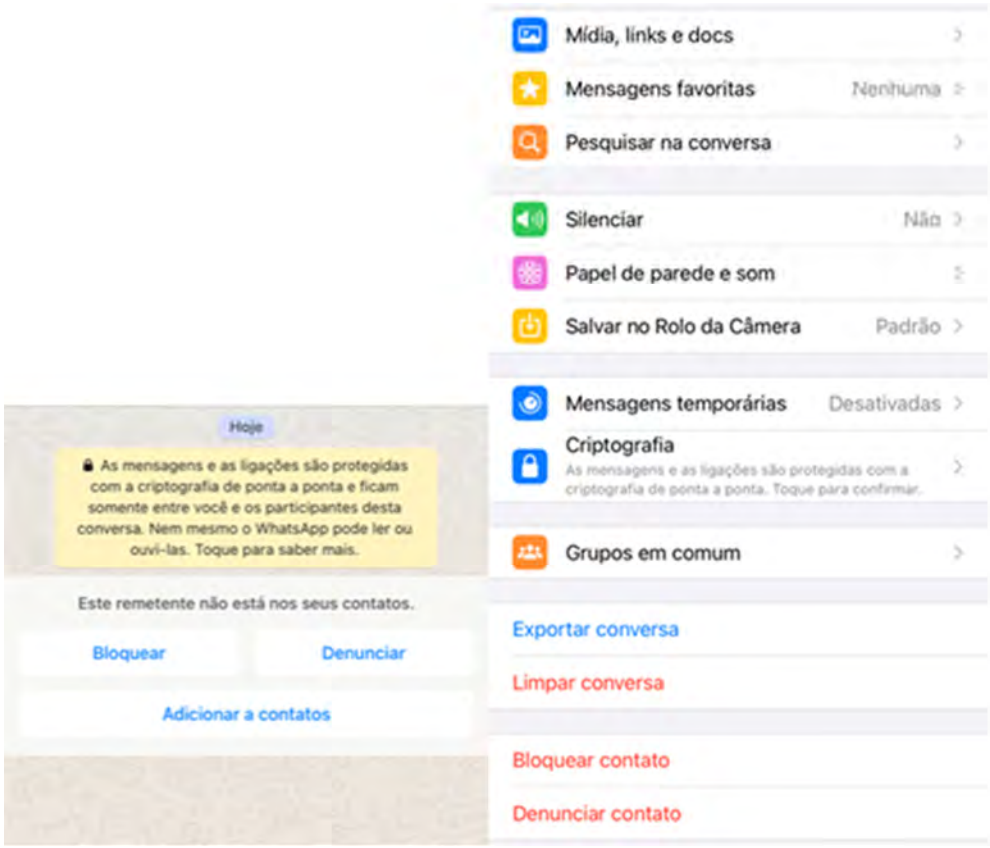
[43] Disponível em: https://faq.whatsapp.com/general/chats/about-last-seen-and-online, visitado em 10 de agosto de 2021.

[44] Disponível em: https://faq.whatsapp.com/general/status/about-status-privacy, visitado em 10 de agosto de 2021.

[45] Disponível em: https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/how-to-change-your-privacy-settings, visitado em 10 de agosto de 2021.

Anexo Petição - Petição (6566750) SEI 0026128-67.2021.8.07.0001 / pg. 830

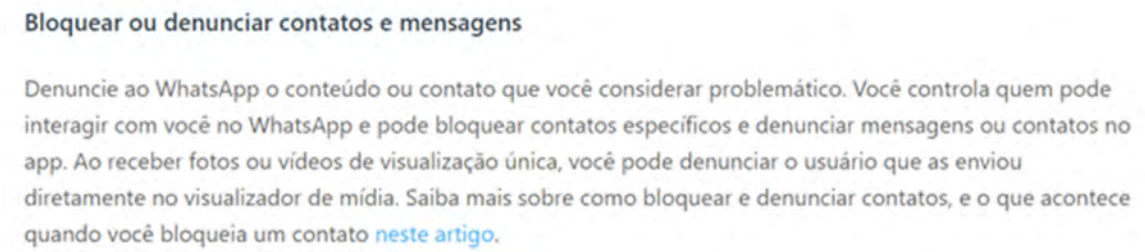
- **Ferramentas de segurança para silenciar, bloquear ou denunciar interações indesejadas**. O serviço WhatsApp tem ferramentas de fácil uso embutidas no aplicativo que permitem que os usuários restrinjam interações indesejadas. Por exemplo, o recurso de "notificações silenciadas" permite que os usuários facilmente interrompam o recebimento de notificações de contatos ou grupos selecionados. Os usuários também podem facilmente bloquear outros usuários que lhes enviam mensagens diretamente ou através de uma mensagem de grupo. Se um usuário receber uma mensagem direta de um número desconhecido, uma opção embutida no aplicativo permitirá que o usuário denuncie o número diretamente para o WhatsApp (conforme detalhado abaixo). O WhatsApp toma medidas adequadas contra qualquer atividade que viole os Termos de Serviço do WhatsApp[46]. Os usuários também recebem orientação detalhada e fácil de acompanhar sobre como usar o serviço WhatsApp e proteger sua privacidade e segurança. Por exemplo, os recursos do WhatsApp facilitam para que os usuários aprendam como personalizar as configurações de privacidade, para contatos individuais e conversas em grupos.



[iOS]

[46] Disponível em: https://www.whatsapp.com/legal/terms-of-service Visitado em 28 de agosto de 2021.

Anexo Petição - Petição (3866738670)(6566510093886)SEI 0026112-02.2021.4.02.5101 / pg. 248 pg. 831



Bloquear ou denunciar contatos e mensagens

Denuncie ao WhatsApp o conteúdo ou contato que você considerar problemático. Você controla quem pode interagir com você no WhatsApp e pode bloquear contatos específicos e denunciar mensagens ou contatos no app. Ao receber fotos ou vídeos de visualização única, você pode denunciar o usuário que as enviou diretamente no visualizador de mídia. Saiba mais sobre como bloquear e denunciar contatos, e o que acontece quando você bloqueia um contato neste artigo.

(https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/staying-safe-on-whatsapp)

94. Como todos os usuários recebem o mais alto grau possível de proteção desde a concepção, o WhatsApp não faz distinção entre os usuários.

95. O WhatsApp destaca que (i) os usuários devem ter pelo menos 13 anos, conforme previsto nos Termos de Serviço do WhatsApp, para usar os serviços e estar autorizados pelos pais ou representantes legais, e (ii) para cumprir seus Termos de Serviço e fornecer devidamente os serviços, os dados pessoais dos usuários são processados pelo WhatsApp de acordo com sua Política de Privacidade, independentemente da idade. Para fazer cumprir a exigência de idade mínima, o WhatsApp oferece um canal de denúncias no qual os pais ou responsáveis legais podem denunciar contas pertencentes a indivíduos com menos de 13 anos[47].

96. Além disso, o WhatsApp adota e está constantemente estudando a adoção de medidas que garantam que os dados sejam processados de acordo com o interesse dos menores, entre as quais destacamos: (i) o WhatsApp adota medidas de segurança robustas que garantem aos usuários um ambiente seguro em que se comuniquem com amigos e familiares, tal como (i.1) o uso da citada criptografia ponta a ponta de comunicações pessoais entre usuários, o que impede terceiros, incluindo o WhatsApp, de acessar e usar indevidamente conversas pessoais; (i.2) o WhatsApp faz parceria com empresas especializadas em segurança para atualizar constantemente seus sistemas, bem como diagnosticar e tratar eventuais fragilidades[48]; (ii) o WhatsApp garante ao usuário altos níveis de privacidade, como: (ii.1) o WhatsApp não pode ver as mensagens pessoais dos usuários, incluindo mensagens em grupo, ou ouvir chamadas pessoais dos usuários; e (ii.2) o WhatsApp coleta dados pessoais limitados em comparação com outras plataformas para fornecer o WhatsApp; e (iii) o WhatsApp impôs limites ao número de

[47] Disponível em: https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/minimum-age-to-use-whatsapp/?lang=pt_br. Visitado em 13 de agosto de 2021.

[48] Disponível em: https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/staying-safe-on-whatsapp?lang=pt_br. Visitado em 28 de agosto de 2021.

Anexo Petição - Petição (0066736-74.2016.8.26.0100) SEI 0066736-74.2016.8.26.0100 / 2021245 v.249 pg. 832

mensagens que podem ser encaminhadas usando o WhatsApp. Esses controles são projetados para evitar a disseminação de informações incorretas e rumores. Isso é particularmente relevante para menores, que estão em processo de desenvolvimento.

97. Como sugerido pela ANPD durante as reuniões técnicas, o WhatsApp também está preparando materiais educativos que serão segmentados por público-alvo, como representantes legais de menores, para aumentar a conscientização sobre os serviços e sobre como aumentar a segurança durante seu uso. Este material está sendo preparado pelo WhatsApp especialmente para que a ANPD e eventualmente as demais autoridades envolvidas possam publicá-lo e divulgá-lo. Isso será apresentado a esta Autoridade de acordo com o Cronograma de Implantação (**Anexo I**).

(e.1.) Reforçar a "eliminação e exclusão seguras de dados"

98. Na Nota Técnica nº 02/2021, a ANPD recomendou que o WhatsApp fornecesse informações adicionais sobre como elimina e exclui dados. O WhatsApp respondeu que está comprometido com suas salvaguardas de privacidade e segurança e que tem um procedimento de exclusão preparado para garantir que todos os dados sejam excluídos da conta de um usuário dentro de 90 dias após o pedido de deleção da conta pelo usuário, como informado aos usuários nas seções relativas ao procedimento de exclusão da Política de Privacidade do WhatsApp[49] e no FAQ "Como apagar sua conta" [50].

99. Não obstante o acima exposto, na Nota Técnica nº 19/2021, a ANPD solicitou ao WhatsApp esclarecimentos sobre a técnica utilizada pela empresa para manter as informações dos usuários no contexto das seguintes afirmações do referido FAQ:

> *"(...) as cópias dos seus dados ainda poderão continuar no armazenamento de backup que usamos para recuperar dados em casos de desastres, erros de software ou outros eventos de perda de dados. Não será possível acessar seus dados no WhatsApp durante esse período. (...)*
>
> *Poderemos manter em nosso banco de dados cópias de alguns itens, como arquivos de log, mas sem os dados de identificação pessoal."*[51]

[49] Disponível em: https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy. Visitado em 28 de agosto de 2021.

[50] Disponível em: https://faq.whatsapp.com/iphone/account-and-profile/how-to-delete-your-account?lang=pt_br. Visitado em 10 de agosto de 2021.

[51] Disponível em: https://faq.whatsapp.com/iphone/account-and-profile/how-to-delete-your-account?lang=pt_br. Visitado em 10 de agosto de 2021.

Anexo Petição - Petição 08663784720216150001 (03093886) SEI 0061002612021145 / pg. 833

100. O WhatsApp esclarece que a Política de Privacidade atual aplicável[52] ao Brasil já menciona informações sobre a técnica de dissociação, através do FAQ existente:

> *"Poderemos manter em nosso banco de dados cópias de alguns itens, como arquivos de log, mas sem os dados de identificação pessoal."*[53]

101. Quanto ao Marco Civil da Internet, o WhatsApp esclarece que a técnica de dissociação não afeta a retenção de dados exigida pelo artigo 15 do Marco Civil da Internet. Para responder ao questionamento feito pela ANPD nas reuniões técnicas, o WhatsApp retém logs de IP por 6 meses nos termos do Marco Civil da Internet no Brasil.

102. Por fim, conforme esclarecido nas reuniões técnicas, o WhatsApp não possui um processo diferente para dissociação de dados para usuários brasileiros. A mesma técnica e dissociação explicada na Política de Privacidade para a UE[54] está em vigor para os usuários brasileiros.

103. Desse modo, o WhatsApp apresentou explicação adequada da técnica de desidentificação usada pela empresa para dissociar os dados dos titulares dos dados, como afirmado acima. Ainda que isso não tenha sido especificamente solicitado, o WhatsApp fornecerá mais informações aos usuários sobre o descarte e a exclusão segura dos dados, como se segue:

- Atualização do FAQ:

104. Para dar mais transparência, o WhatsApp atualizará o FAQ "Como apagar sua conta"[55] em relação à técnica de dissociação, como indicado no Cronograma de Implantação (**Anexo I**).

(e.2.) Implementação de controles administrativos relativos à privacidade da informação: (i) inventários de dados; (ii) registro de operações de tratamento de dados pessoais, que devem incluir informações quanto ao

[52] Disponível em: https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy. Visitado em 10 de agosto de 2021.
[53] Disponível em: https://faq.whatsapp.com/iphone/account-and-profile/how-to-delete-your-account?lang=pt_br. Visitado em 10 de agosto de 2021.
[54] Disponível em: https://www.whatsapp.com/legal/updates/privacy-policy-eea. Visitado em 10 de agosto de 2021.
[55] Disponível em: https://faq.whatsapp.com/iphone/account-and-profile/how-to-delete-your-account?lang=pt_br. Visitado em 10 de agosto de 2021.

Anexo Petição - Petição 08612384720216150001 (6067509) SEI 0061002612021415 / pg. 834

compartilhamento, transferência e divulgação de dados pessoais; (iii) controles de contratos com operadores de dados pessoais e com terceiros.

105. Na Nota Técnica nº 02/2021, a ANPD recomendou ao WhatsApp que prestasse esclarecimentos adicionais sobre as práticas organizacionais adotadas pelo WhatsApp para garantir a privacidade das informações (como a manutenção de inventários de dados, registro de operações de tratamento e adoção de controles para contratos com operadores).

106. O WhatsApp informou que possui vários procedimentos e controles em vigor. No entanto, na ausência de orientações dessa ANPD quanto ao conteúdo e forma esperados de tais documentos, o WhatsApp absteve-se de apresentar modelos e exemplos dos mecanismos organizacionais atualmente em vigor para garantir a privacidade das informações quando enviou sua resposta à Nota Técnica 02/2021.

107. Com o intuito de atender à solicitação da ANPD na Nota Técnica nº 19/2021, ainda que as orientações a serem fornecidas pela ANPD sejam extremamente relevantes (principalmente considerando a ausência de detalhes estabelecidos na LGPD sobre a forma e conteúdo dos documentos e controles para proteger dados pessoais), o WhatsApp apresentou os controles necessários em vigor para a privacidade de dados, enfatizando a confidencialidade dos documentos e respostas dadas.

(e.3.) Implementação de privacy by design and by default, para além da criptografia ponta a ponta dos conteúdos de mensagens.

108. A Nota Técnica nº 02/2021 da ANPD solicitou que o WhatsApp fornecesse informações sobre a adoção de mecanismos de *privacy by design* e *privacy by default*, além da criptografia ponta a ponta do conteúdo da mensagem.

109. O WhatsApp explicou que implementa uma gama variada de medidas nesse sentido, como o recurso de confirmação em duas etapas[56], que garante mais segurança às contas dos usuários, e a abordagem de minimização de dados, que garante que a empresa só trata os dados pessoais que sejam realmente necessários para fornecer os serviços WhatsApp aos usuários.

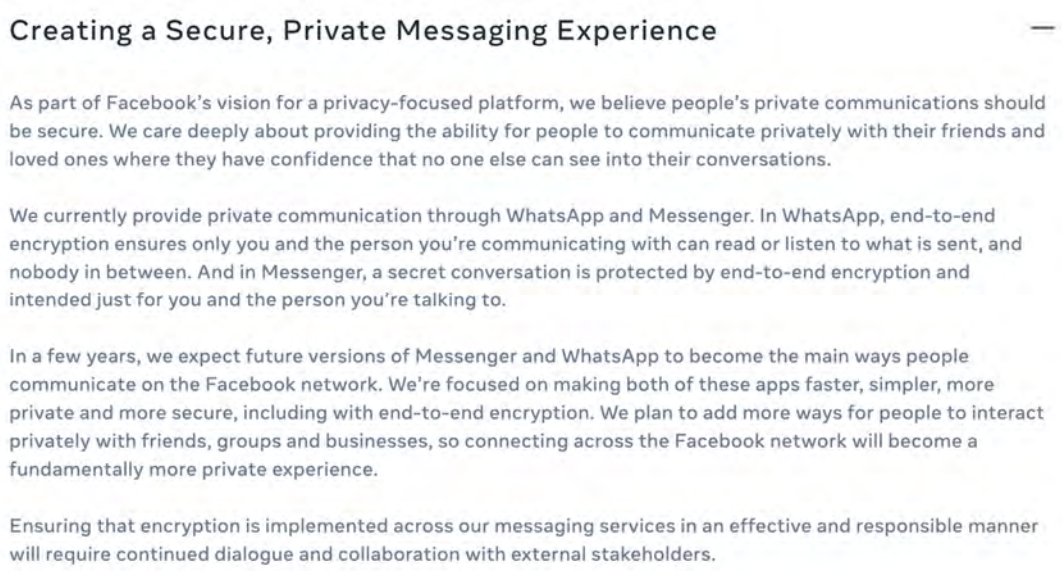
[56] Disponível em: https://faq.whatsapp.com/general/verification/how-to-manage-two-step-verification-settings visitado em 10 de agosto de 2021.

Anexo Petição - 7 - Petição (00261286704906567500193886)SEI 0061002612021245202432v2 pg. 835

110. No entender da ANPD, porém, as informações fornecidas não foram suficientes para comprovar que os mecanismos adotados pelo WhatsApp estão em linha com os princípios de *privacy by design* e *privacy by default.* Na Nota Técnica nº 19/2021, a ANPD reitera a recomendação para que o WhatsApp forneça informações adicionais sobre *privacy by design* e *privacy by default* que adota, além da criptografia de ponta a ponta nas mensagens.

111. O WhatsApp reafirma que sua missão é conectar o mundo de forma privada, elaborando um produto que seja simples e privado[57] desde o momento de sua concepção, como descrito no Capítulo II.a. acima. Quer estejam os usuários enviando uma mensagem pessoal para seus amigos ou parentes, ou enviando mensagens de texto para uma empresa, suas comunicações são seguras e eles estão no controle.

112. No contexto da prestação dos serviços WhatsApp, *privacy by design* e *privacy by default* são implementadas pelo WhatsApp no contexto da Revisão de Privacidade, o que ocorre no contexto do Programa de Privacidade Global do Facebook, como explicado no Capítulo II desta petição[58].



Creating a Secure, Private Messaging Experience

As part of Facebook's vision for a privacy-focused platform, we believe people's private communications should be secure. We care deeply about providing the ability for people to communicate privately with their friends and loved ones where they have confidence that no one else can see into their conversations.

We currently provide private communication through WhatsApp and Messenger. In WhatsApp, end-to-end encryption ensures only you and the person you're communicating with can read or listen to what is sent, and nobody in between. And in Messenger, a secret conversation is protected by end-to-end encryption and intended just for you and the person you're talking to.

In a few years, we expect future versions of Messenger and WhatsApp to become the main ways people communicate on the Facebook network. We're focused on making both of these apps faster, simpler, more private and more secure, including with end-to-end encryption. We plan to add more ways for people to interact privately with friends, groups and businesses, so connecting across the Facebook network will become a fundamentally more private experience.

Ensuring that encryption is implemented across our messaging services in an effective and responsible manner will require continued dialogue and collaboration with external stakeholders.

113. Conforme demonstrado na reunião técnica com a ANPD, o WhatsApp também oferece aos usuários mecanismos para proteger a privacidade e os dados pessoais que

[57] Disponível em: https://www.whatsapp.com/privacy/?lang=pt_br. Visitado em 10 de agosto de 2021.

[58] Disponível em: https://about.facebook.com/privacy-progress. Visitado em 10 de agosto de 2021. A versão em português será lançada em breve.

Anexo Petição - Petição 08661738620216180000 (6567109) SEI 0001261-02.2021.4.02.5101 pg. 836

vão muito além da criptografia de ponta a ponta, da abordagem de minimização de dados e do recurso de confirmação em duas etapas. São eles:

• **Configurações de privacidade de grupos**. Para mais privacidade, o WhatsApp oferece aos usuários a capacidade de controlar quem pode adicioná-los a um grupo, através das configurações de privacidade. Nesse sentido, os usuários podem controlar se todas as pessoas, todos os seus contatos ou apenas alguns contatos podem adicioná-los a uma conversa em grupo, ajustando as configurações de privacidade do grupo[59].

• **Bloqueie seu WhatsApp**. Os usuários podem habilitar o Touch ID, o Face ID ou o bloqueio de impressão digital do Android para proteger suas contas do WhatsApp. Assim, quando habilitado, os usuários devem usar o Touch ID, o Face ID ou a impressão digital para acessar o aplicativo[60].

• **Confirmações de leitura**. Marcas de confirmação aparecem ao lado de cada mensagem enviada. Os usuários podem escolher se os contatos podem ver se leram uma mensagem e desativar as confirmações de leitura, ajustando as configurações de privacidade[61].

• **Visto por último**. Visto por último refere-se à última vez em que o contato usou o WhatsApp. Os usuários têm a opção de controlar quem pode ver sua última visualização, através das configurações de privacidade[62].

• **Privacidade da foto de perfil**. Os usuários podem controlar se apenas os contatos, ninguém ou todas as pessoas podem ver suas fotos de perfil, ajustando as configurações de privacidade[63].

• **Privacidade de status**. O status permite que usuários compartilhem atualizações de texto, foto, vídeo e GIFs que desaparecem após 24 horas. Para enviar e receber atualizações de status, os usuários devem ter os números de telefone uns dos outros salvos na lista de contatos de seus telefones. Adicionalmente, o WhatsApp oferece aos usuários a capacidade de escolher quem pode ver suas atualizações de status[64].

---

[59] Disponível em: https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/how-to-change-group-privacy-settings. Visitado em 10 de agosto de 2021.

[60] Disponível em: https://faq.whatsapp.com/iphone/security-and-privacy/how-to-usetouch-id-or-face-id-for-whatsapp e https://faq.whatsapp.com/android/security-and-privacy/how-to-use-android-fingerprint-lock. Visitado em 10 de agosto de 2021.

[61] Disponível em: https://faq.whatsapp.com/android/security-and-privacy/how-to-check-read-receipts. Visitado em 10 de agosto de 2021.

[62] Disponível em: https://faq.whatsapp.com/general/chats/about-last-seen-and-online. Visitado em 10 de agosto de 2021.

[63] Disponível em: https://faq.whatsapp.com/general/contacts/cant-see-a-contacts-profile-information. Visitado em 10 de agosto de 2021.

[64] Disponível em: https://faq.whatsapp.com/android/status/how-to-use-status. Visitado em 10 de agosto de 2021.

Anexo Petição - Petição (2066738670406565109386) SEI 0026112-02.2021.4.02.5101 pg. 837



(Informações apresentadas para a ANPD durante as reuniões técnicas e protocoladas sob nº 2764247, p. 22)

114. Isso demonstra que o WhatsApp se preocupa em adotar medidas que garantam o *privacy by design* e *privacy by default*. Considerando a solicitação da ANPD nesse sentido, o WhatsApp esclarece e propõe o seguinte:

a) Esclarecimentos sobre o Recurso de Confirmação em Duas Etapas:

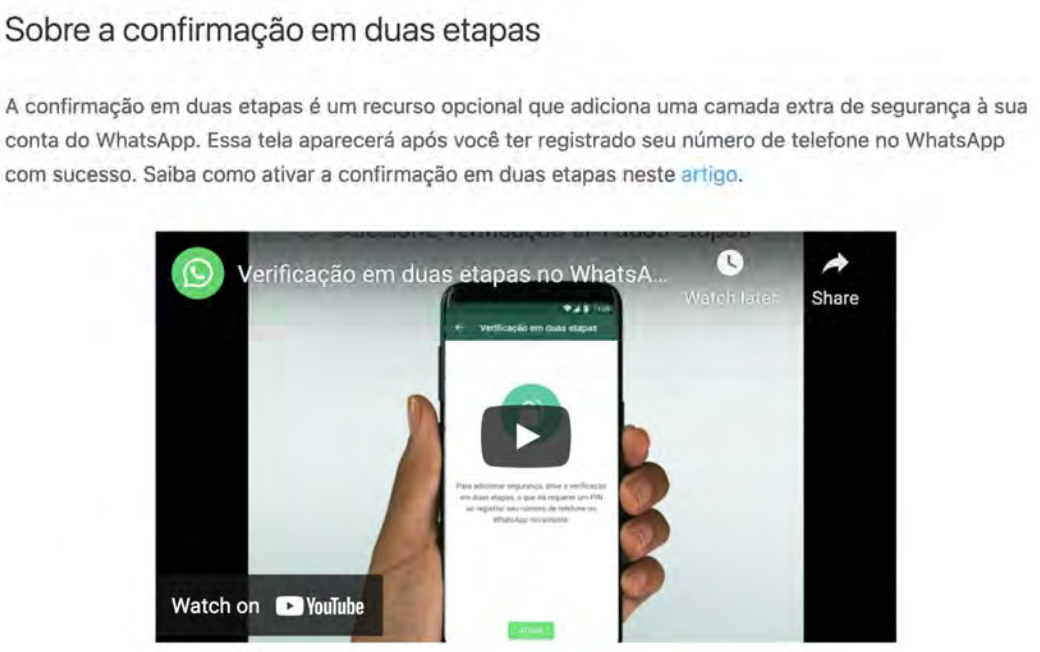
115. Em relação à confirmação em duas etapas, a ANPD recomendou a implementação desse recurso por padrão. No entanto, essa confirmação está relacionada à segurança das contas e não é uma medida de *privacy by default*. É um recurso opcional fornecido pelo WhatsApp que fornece uma camada adicional de proteção de segurança para as contas dos usuários.

116. Conforme esclarecido nas reuniões técnicas, apesar de ser uma medida relevante de segurança adicional, a adoção obrigatória da confirmação em duas etapas para todos os usuários não é uma prática da indústria e criaria dificuldades para os usuários, principalmente se esquecerem o PIN registrado para acessar suas contas. Isso poderia afetar a experiência dos usuários e causar efeitos negativos (por exemplo, se um usuário esquecer seu número PIN, caso precise recuperar sua conta, por motivos de segurança

Anexo Petição - Petição 08612384720246650001093886 SEI 0001020-11.2021.4.02.5101 pg. 838

terá que esperar sete dias antes de poder acessar sua conta novamente). Também vale a pena mencionar que a implementação da confirmação em duas etapas exige que os usuários registrem um endereço de e-mail, o que aumenta os dados do usuário que o WhatsApp precisará coletar e compromete o cumprimento com o princípio da necessidade[65].

117. De qualquer maneira, o WhatsApp está comprometido em conscientizar seus usuários sobre dicas de segurança e proteções que eles podem adotar, como ao orientar os usuários para habilitar a confirmação em duas etapas ou recomendar que nunca compartilhem seu código de registro ou PIN da confirmação em duas etapas com outras pessoas[66]. O WhatsApp desenvolveu diferentes estratégias para fazer isso, incluindo artigos na central de ajuda e campanhas públicas no Brasil:



(https://faq.whatsapp.com/general/verification/about-two-step-verification/?lang=pt_br)

[65] Como mencionado nas reuniões técnicas, uma camada relevante de usuários que possui o WhatsApp pode não ter acesso contínuo à internet e/ou e-mail, já que, segundo informações públicas do IBGE, cerca de 46 milhões de pessoas não possuem acesso à internet. Isso significa dizer que estabelecer um padrão de dois fatores obrigatório poderia criar um nível de fricção a ponto de restringir o acesso ou uso do aplicativo por parte desses usuários. Disponível em: https://agenciabrasil.ebc.com.br/radioagencia-nacional/geral/audio/2021-04/um-em-cada-cinco-brasileiros-nao-tem-acesso-internet-segundo-ibge. Visitado em 10 de agosto de 2021.

[66] Disponível em: https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/account-security-tips. Visitado em 10 de agosto de 2021.

Anexo Petição - Petição (0066786704) (0066765109)SEI 0020011-02.2021.4.02.5101 / pg. 839



(https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/account-security-tip)

Anexo Petição - Petição (0066736-74.2024.8.26.0100) SEI 0066736-74.2024.8.26.0100 - 257 pg. 840

118. Além de campanhas no próprio site e aplicativo, o WhatsApp também desenvolve campanhas específicas para veiculação em grandes veículos de comunicação, como o site do jornal Folha de S. Paulo:



(https://estudio.folha.uol.com.br/whatsapp-protegido/2020/04/1988669-saiba-como-deixar-seu-whatsapp-ainda-mais-seguro.shtml)

119. Esses esforços também incluem uma campanha de marketing forte com criadores de conteúdo relevantes para educar os usuários em como se proteger ao usar o WhatsApp:

Anexo Petição - Petição (6066738) SEI 0026112-24.2021.8.26.0100 / pg. 841



B9 ☰ Campanha do WhatsApp traz influenciadores dando dicas sobre como se proteger de golpes

Campanha do WhatsApp traz influenciadores dando dicas sobre como se proteger de golpes

Hugo Gloss, Pequena Lô e Thelminha Assis apresentam as diversas ferramentas que ajudam os usuários a evitarem qualquer tipo de golpe na plataforma

por *Soraia Alves*

Anúncio fechado por Google

A maioria dos brasileiros já ouviu falar de golpes digitais ou conhece alguém que já foi vítima deles. Pensando nisso, e para reforçar suas iniciativas para proteger a experiência dos usuários no aplicativo, o **WhatsApp** está lançando uma campanha que traz dicas de segurança para as contas dos usuários da plataforma.

Com a assinatura *"Todo mundo pode cair, mas todo mundo pode evitar"*, a

(https://www.b9.com.br/149616/campanha-whatsapp-influenciadores-dicas-contra-golpes/)

120. Além de todos os esforços mencionados acima, o WhatsApp está à disposição para discutir a parceria com a ANPD e demais autoridades envolvidas para desenvolver ainda mais campanhas de segurança, especialmente sobre a confirmação em duas etapas, conforme sugerido pela ANPD durante as reuniões técnicas (conforme o próximo item).

b) Material Educativo e Campanhas de Conscientização

121. Para melhorar ainda mais a transparência e garantir que os usuários estejam cientes de suas opções para manter suas contas seguras e privadas, o WhatsApp se oferece para firmar uma parceria com a ANPD para patrocinar campanhas públicas adicionais e produzir materiais de conscientização sobre medidas de privacidade e segurança a serem publicados com a ANPD, tal como feito com o Tribunal Superior Eleitoral (TSE) nas eleições, bem como o Ministério da Saúde e o Governo do Estado de São Paulo no combate ao COVID-19, inclusive para encorajar os usuários a habilitar o recurso de confirmação em duas etapas, bem como monitorar a eficiência prática desses materiais.

122. A estratégia a ser adotada em relação a tais campanhas será apresentada à ANPD de acordo com o Cronograma de Implantação (**Anexo I**), e pode incluir materiais similares

Anexo Petição - Petição (0066738674706)(0066750109386)SEI 0061002612021-15 / pg. 842

àqueles publicados em parceria de sucesso com o Tribunal Superior Eleitoral durante as eleições de 2020[67] (**Anexo III**).



[67] Exemplo disponível em: https://www.facebook.com/gpa/brasil2020/materiais-de-apoio e https://scontent.fcgh3-1.fna.fbcdn.net/v/t39.8562-6/10000000_710979493098374_4822485436433070324_n.pdf?_nc_cat=105&ccb=1-5&_nc_sid=ad8a9d&_nc_ohc=wIa_RfRBkK4AX9HAnuX&_nc_ht=scontent.fcgh3-1.fna&oh=5ecd32e80802e77af379664fdd3a50f9&oe=61312368. Visitado em 30 de agosto de 2021.

Anexo Petição - Petição 0061738-67.2021.6.00.0000 - SEI 0061738-67.2021.6.00.0000 - SEI 0061738-67.2021.6.00.0000 - SEI



IV. CONCLUSÃO

123. A ANPD reconheceu na Nota Técnica nº 19/2021 que o WhatsApp atendeu às recomendações anteriores identificadas como b.2, c.2, c.3 e c.5 na data de emissão da referida Nota Técnica.

124. Considerando que o WhatsApp está empenhado em produzir materiais educativos para atender às preocupações da ANPD e das demais autoridades envolvidas, juntamente com a apresentação do Cronograma de Implantação, o WhatsApp acredita ter cumprido satisfatoriamente as demais recomendações (a., b.1., b.3, c.1., c.4., d.1., d.2., e.1., e.2.e e.3.).

Anexo Petição - Petição 08012386720216065109 (3886) SEI 0001001-26.2021.4.01.3400 pg. 844

125. Por fim, considerando todos os esforços realizados e evidenciados na presente petição e nos últimos meses, o WhatsApp espera a resolução amigável do tema, em conjunto com ANPD, MPF, CADE e Senacon.

126. O WhatsApp reitera seu compromisso com a privacidade dos usuários no Brasil e, diante das discussões mantidas nas reuniões técnicas, acredita ter atendido às expectativas das autoridades quanto às recomendações feitas e se mantém confiante de que os esclarecimentos e providências sumarizados são suficientes para resolver a questão de forma cooperativa e coordenada com todas as autoridades envolvidas.

Brasília, 30 de agosto de 2021.

Thiago Luís Sombra
OAB/DF 22.631

Fernando Dantas Motta Neustein
OAB/SP 162.603

Caroline Visentini Ferreira Gonçalves
OAB/SP 299.834

Jaqueline Simas de Oliveira
OAB/RJ 211.510

Isabela Fernandes Pereira
OAB/SP 424.503

Luiza Biagioni Rotella
OAB/SP 444.592

Luiza Mendonça da Silva Belo Santos
OAB/DF 62.869

Anexo Petição - Petição 08661738670202165000109386 SEI 0061102-20.2021.4.02.5101 pg. 845

Cronograma de Implantação – Anexo I

Tipo de alteração e documento que seria alterado.	Cronograma para implementação
Alterações no Aviso de Privacidade do Brasil	
b.1. Alteração no Aviso de Privacidade para o Brasil referente à transparência sobre as categorias de dados tratadas	30 de novembro de 2021
c.1. Alteração no Aviso de Privacidade para o Brasil sobre direitos dos titulares de dados	15 de outubro de 2021
c.4. Alteração no Aviso de Privacidade para o Brasil sobre "consentimento" como base legal	15 de outubro de 2021
Atualização na Documentação do WhatsApp Business	
a. Atualização nos Termos de Serviço do WhatsApp Business e no Termo de Tratamento de Dados do WhatsApp Business para incluir menção à LGPD	15 de outubro de 2021
Criação de novos FAQs ou alterações aos FAQs existentes	
c.1. Criação de um novo FAQ sobre os direitos dos titulares de dados no Brasil	15 de outubro de 2021
d.1. Alterações nos FAQs atuais sobre criptografia de ponta a ponta	15 de outubro de 2021
e.1. Alterações no FAQ vinculado à Política de Privacidade sobre "Como apagar sua conta".	15 de outubro de 2021
Tradução do WhatsApp Encryption Overview	
d.1. Tradução para o Português do *WhatsApp Encryption Overview*	15 de outubro de 2021
Tradução do Progresso em Privacidade	

Anexo Petição - Petição (0066736747) (0066765109386) SEI 0066765109386 pg. 846

Tradução para o Português da página *Privacy Progress*	15 de outubro de 2021
Materiais Educacionais	
Cartilha sobre "Segurança no WhatsApp"	15 de outubro de 2021
Cartilha sobre o "Uso do WhatsApp para Negócios"	15 de outubro de 2021
Cartilha sobre "Orientações para Pais sobre o Uso do WhatsApp"	15 de outubro de 2021

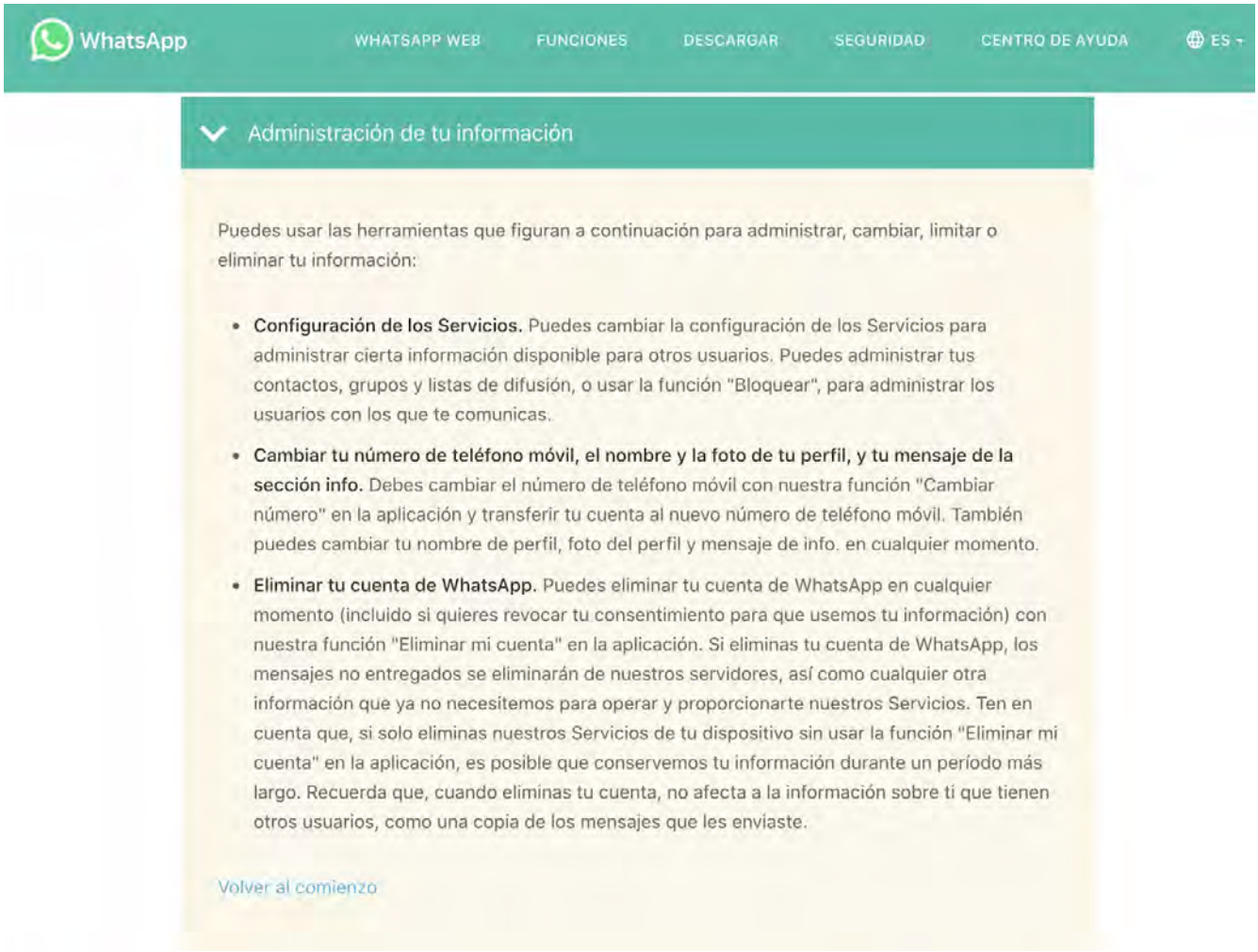
Anexo Petição - Petição (5066758-67.2021.8.13.0000) SEI 0026112-02.2021.8.13.0024 pg. 847

ANEXO II

Anexo Parte 7 do Edital (0266705) (0066517) (0093885) SEI 0026.000128/2021-45 / pg. 632 / pg. 848

Tus Derechos de privacidad en WhatsApp

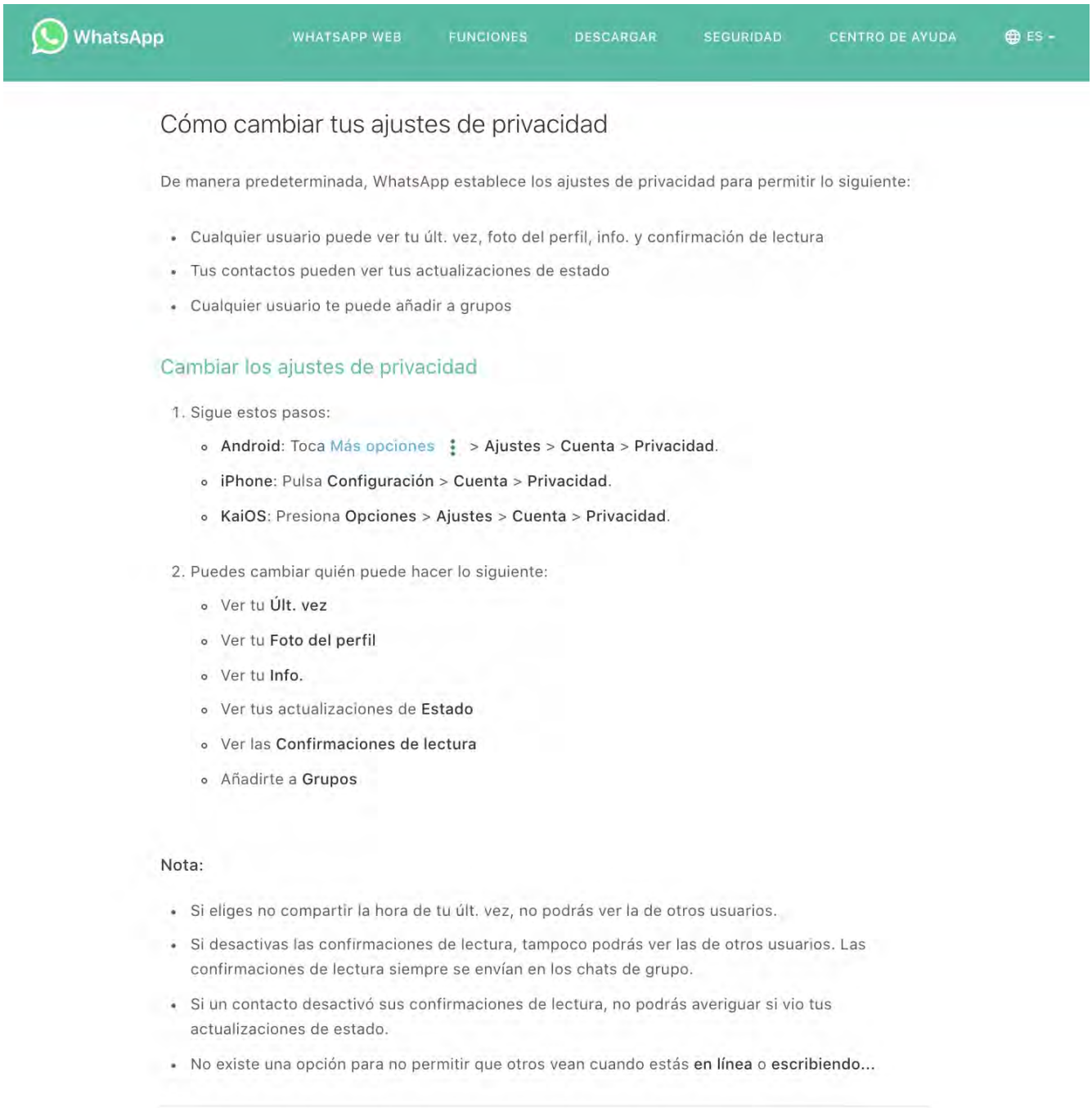
Nuestra misión es conectar al mundo de forma simple, segura y confiable. Tus comunicaciones están protegidas y bajo tu control, ya sea que envíes un mensaje personal a amigos o familiares, o le envíes un mensaje a una empresa.



Tu tienes el control

WhatsApp hace que sea fácil comprender y personalizar tus ajustes de privacidad y seguridad. En las herramientas internas de la aplicación, podrás encontrar los ajustes para controlar la privacidad:

Anexo Parlamentario del [illegible] (00665117) 0026 SE 0026/2021-04/5/2021-04/pg 632 / pg. 849

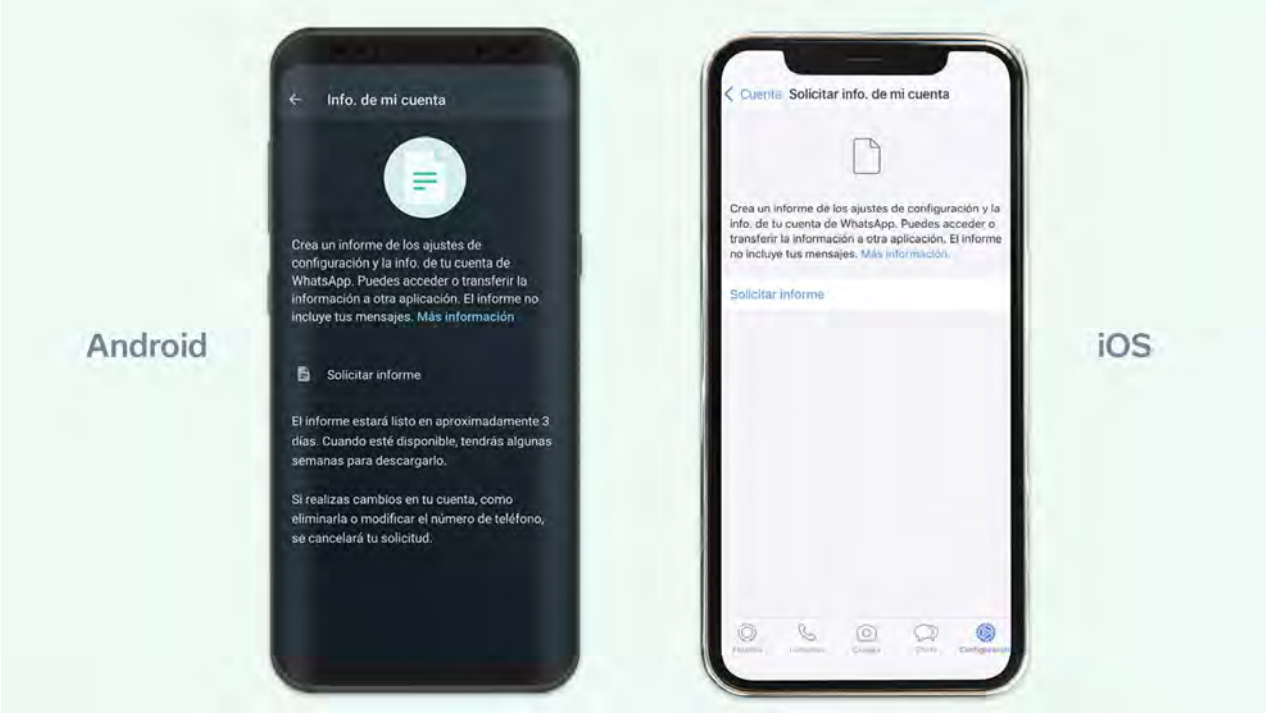


Tus derechos de privacidad

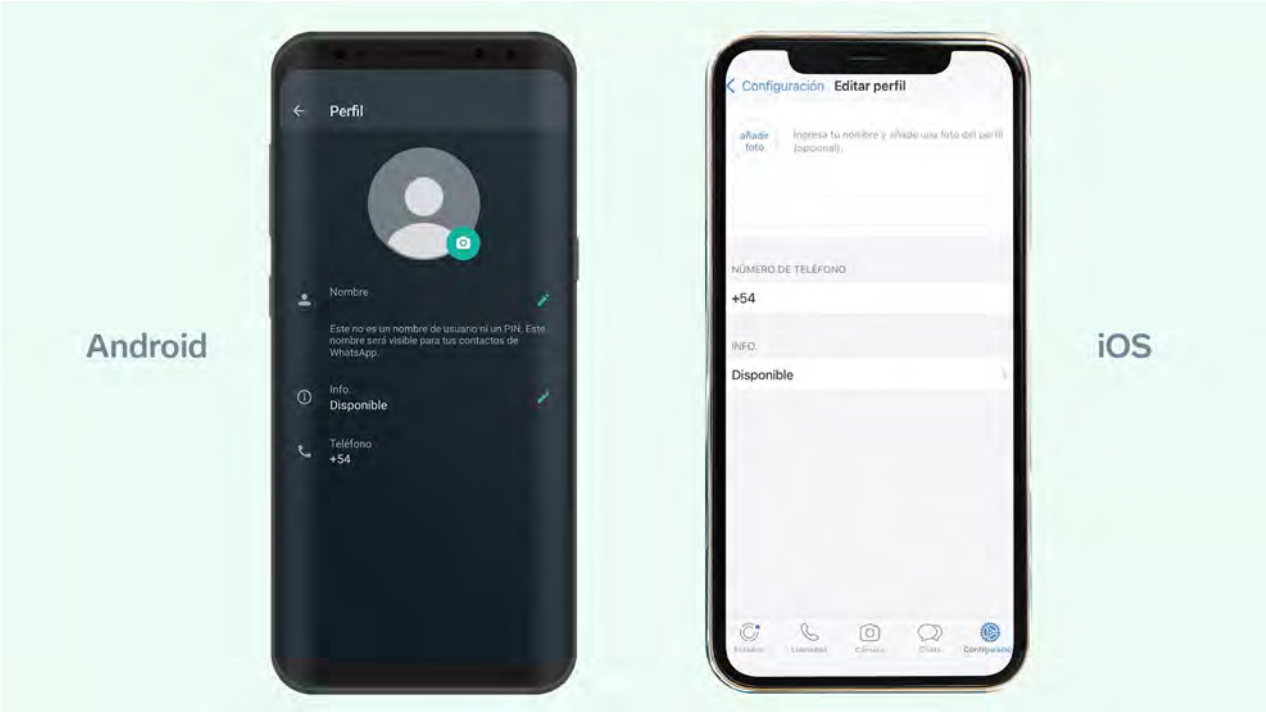
Tú tienes el derecho a acceder a la información que WhatsApp tiene sobre ti. De la misma manera, tienes el derecho a requerir que tu información sea rectificada o suprimida; en ciertas circunstancias puedes oponerte al uso de tus datos personales para fines específicos; y/o puedes revocar el consentimiento que hayas dado para el procesamiento de tus datos, de la forma prevista en las leyes aplicables.

- **Acceso y portabilidad:** Puedes acceder y transferir tus datos utilizando las herramientas de la aplicación de WhatsApp en Android, iPhone y KaiOS. Cuando utilizas la función "Solicitar info. de cuenta" en la aplicación, WhatsApp te provee la información en formatos accesibles, fáciles de visualizar (HTML; JSON) y que pueden ser transferidos a otra aplicación. Por regla general, este informe estará disponible dentro de los tres días posteriores a la fecha en la que lo solicites. Esta es una herramienta de autoservicio gratuita que puedes usar en cualquier momento.

Anexo Parlamentario del [illegible] (00665117) 0026 SE 0002/2021-04/2021-04 pg. 32 / pg. 850



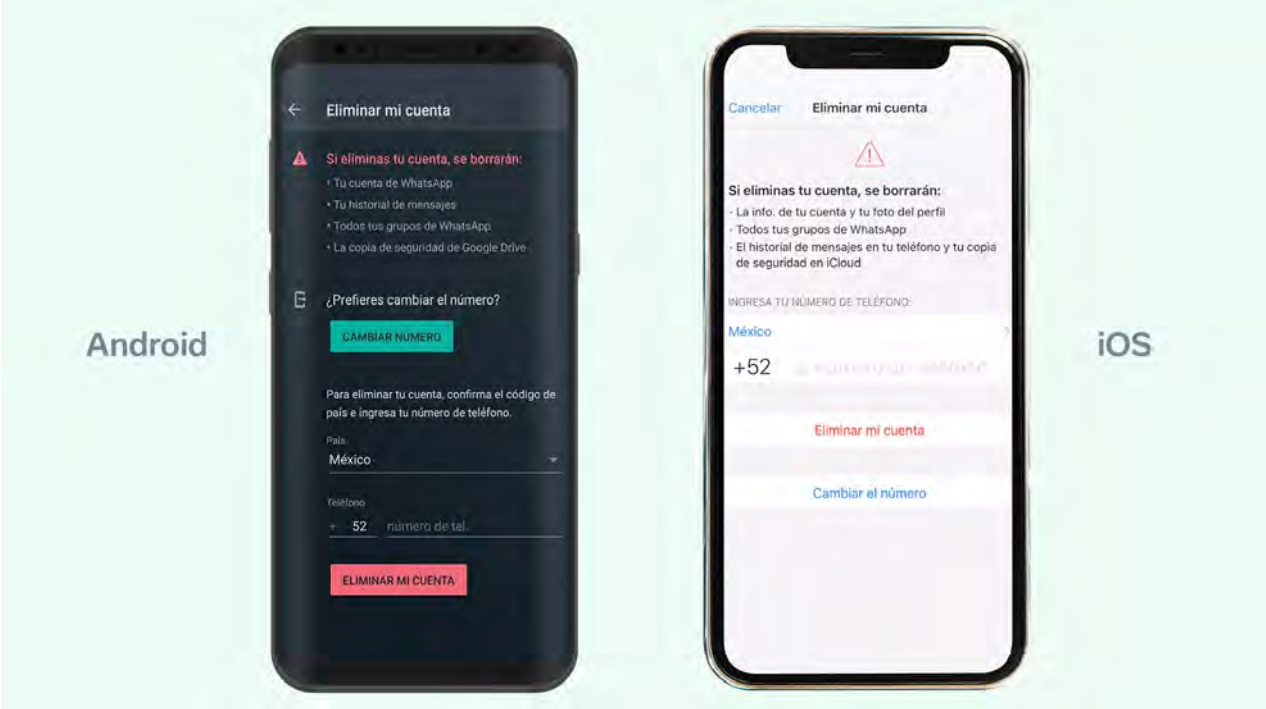
- **Rectificación:** También puedes rectificar o modificar tu información (como la foto de perfil, nombre y apellido, número de teléfono y estado).



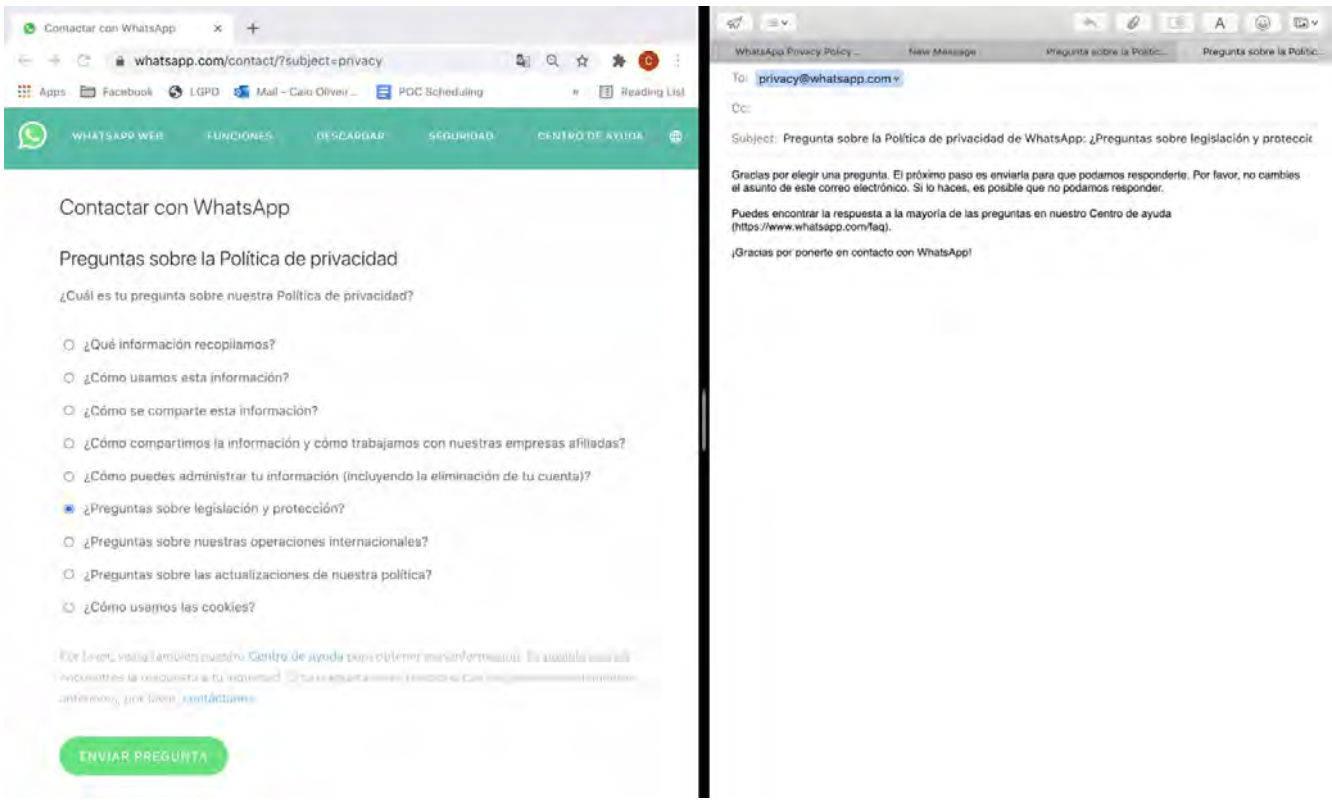
- **Cancelación:** Puedes eliminar tu cuenta de WhatsApp en cualquier momento utilizando la opción “Eliminar mi cuenta" en la aplicación. Cuando eliminas tu cuenta, WhatsApp (i) elimina la información de la cuenta y la foto del perfil; (ii) te excluye de todos los grupos de WhatsApp; y (iii) elimina la copia de seguridad del historial de mensajes. Puedes encontrar más información sobre la eliminación de cuentas en Android, iPhone o KaiOS. También puedes eliminar tu foto del perfil e información sobre ti en la aplicación sin tener que usar la opción

Anexo Parte Anexo I (2647065) (0066517) (0093855) 0026 SEI 0012/2021-04/pg 632 / pg. 851

"Eliminar mi cuenta" (editando tu perfil). Puedes optar por exportar tu historial de mensajes en Android o iPhone, antes de eliminar tu cuenta



- **Solicitud de información:** Si tienes alguna duda relacionada con la Política de privacidad, puedes enviar una solicitud mediante este formulario para pedir más información sobre las prácticas de tratamiento de datos de WhatsApp:



Además, es importante destacar que el intercambio de mensajes con una empresa en WhatsApp es siempre opcional, ya que te indicaremos claramente cuando te estés comunicando con un negocio que utilice nuestra solución de API para empresas. Tú decides si quieres intercambiar mensajes con negocios en WhatsApp. También es

Anexo Parte del (2664065 a 2666517) (0093855) 0026 SEI 0026128/2021-45/2024632 / pg. 852

posible elegir recibir información que hayas solicitado, como una tarjeta de embarque, o bien ponerte en contacto con el equipo de soporte técnico.

En el momento que quieras dejar de recibir mensajes por parte de una empresa, tienes la opción de bloquearla fácilmente en WhatsApp para que no pueda volver a enviarte mensajes. También puedes ponerte en contacto con ella para darte de baja de sus comunicaciones. Además, si una empresa usa Facebook para alojar y gestionar sus mensajes, WhatsApp te lo indicará claramente dentro de estos chats. Si no estás de acuerdo con el uso que la empresa hace de Facebook, siempre tienes la opción de no enviar mensajes a esa empresa en WhatsApp.

Nuestro compromiso con la privacidad no ha cambiado ni cambiará. Tus conversaciones personales están siempre protegidas por el cifrado de extremo a extremo. Esto significa que nadie fuera de tus conversaciones puede leerlas ni escucharlas, ni siquiera WhatsApp o Facebook. Tus mensajes te pertenecen.

CENTRO DE AYUDA

Anexo Parte del 0026 SEI 0026 SEI 0026 SEI

ANEXO III


WhatsApp
Eleições 2020

O WhatsApp surgiu como uma alternativa ao sistema de SMS e possibilita o envio e recebimento de diversos arquivos de mídia: fotos, vídeos, documentos e localização, além de textos e chamadas de voz. Por trás de cada decisão está o desejo de possibilitar que as pessoas se comuniquem sem barreiras, em qualquer lugar do mundo.

O WhatsApp conta com mais de 130 milhões de usuários ativos por mês no Brasil e busca melhorar continuamente para garantir um serviço de troca de mensagens eficiente, confiável, seguro e que respeita os direitos de seus usuários, em especial, a privacidade. O WhatsApp adota medidas contínuas de cooperação com as autoridades brasileiras, incluindo a Justiça Eleitoral.

Esta cartilha possui informações sobre os recursos e funcionamento do aplicativo, além de destacar as práticas de integridade que vêm sendo adotadas e as medidas que poderão ser tomadas pelo WhatsApp nas representações eleitorais das Eleições de 2020, sempre no espírito de colaboração com a Justiça Eleitoral.

As informações presentes nesta cartilha são referentes às Eleições de 2020. Os recursos e ferramentas do WhatsApp mencionados na cartilha podem ser alterados por novas atualizações do aplicativo.

ÍNDICE

4 RECURSOS DO WHATSAPP

6 MEDIDAS DE SEGURANÇA, INTEGRIDADE E TRANSPARÊNCIA

10 COLABORAÇÃO COM A JUSTIÇA ELEITORAL

Anexo Parecer Técnico (0026512/00938835) SEI 0026512/2021/45 / pg. 732 / pg. 856

Recursos do WhatsApp

Criptografia de ponta a ponta

A criptografia de ponta a ponta do WhatsApp garante que somente você e a pessoa com quem você está se comunicando podem ler o que é enviado. As suas mensagens são protegidas por cadeados e apenas o remetente e o destinatário delas detém as chaves especiais necessárias para abrir os cadeados e ler as mensagens.

A criptografia de ponta a ponta está sempre ativada. Não há nenhuma maneira de desativá-la.

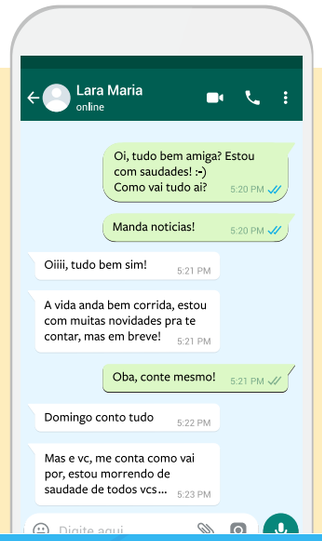


Confirmação em duas etapas

A confirmação em duas etapas é um recurso opcional que funciona como uma camada extra de segurança para sua conta. Com a confirmação em duas etapas ativada, você precisará digitar o PIN de seis dígitos todas as vezes que quiser confirmar seu número no WhatsApp.

Para ativar a confirmação em duas etapas, no WhatsApp abra: Configurações (Android) / Ajustes (iOS) > Conta > Confirmação em duas etapas > ATIVAR."





Conversa individual

Espaço de conversa entre dois usuários, que enviam mensagens entre si.

Atualmente, conversas individuais representam 90% do volume de mensagens do aplicativo.

Conversa em grupo

Com as conversas em grupo, há a possibilidade de se compartilhar mensagens, fotos e vídeos com até 256 pessoas ao mesmo tempo.

Pode-se também dar nome aos grupos, silenciá-los, configurar as notificações e muito mais.

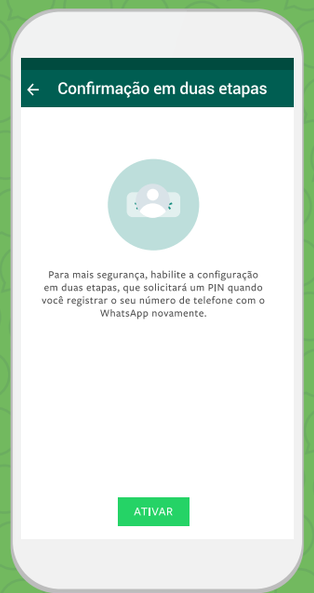
Atualmente, a grande maioria dos grupos é formada por apenas algumas pessoas.



1 Abra o menu "Configurações" (Android) ou "Ajustes" (iOS) e selecione "Conta".

2 Selecione "Confirmação em duas etapas".

3 Clique em "Ativar" e inclua um número PIN.

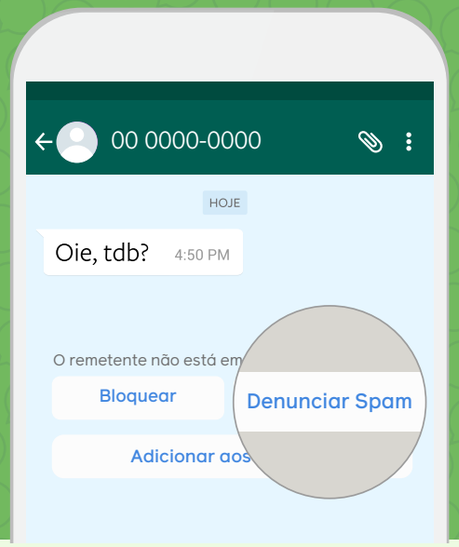






Anexo Parte 7 de [2667076] (006651720093885) 0026SEI 0020/2021 45/2024 32 / pg. 857

Medidas de segurança, integridade e transparência

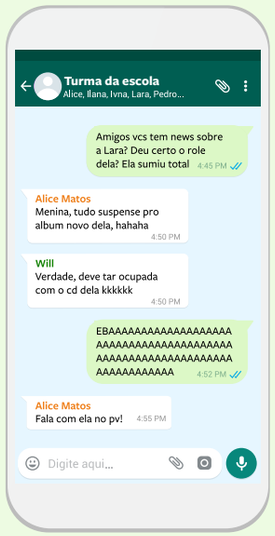


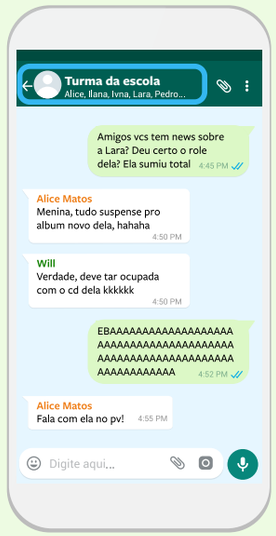
Denúncia de contas

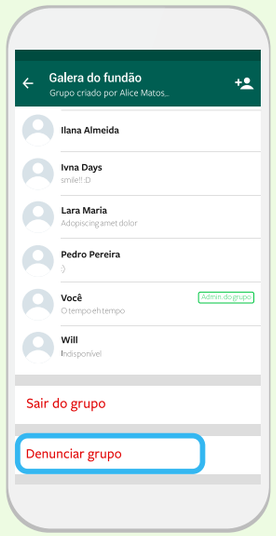
Quando um usuário recebe uma mensagem de um usuário desconhecido pela primeira vez, haverá a opção de denunciar aquele número diretamente no chat.

Além desta possibilidade, o usuário também pode denunciar um contato ou um grupo como spam seguindo os seguintes passos:

1. Abra o bate papo.
2. Clique no contato ou grupo para abrir as informações de perfil.
3. Role até o final e clique "Denunciar grupo".

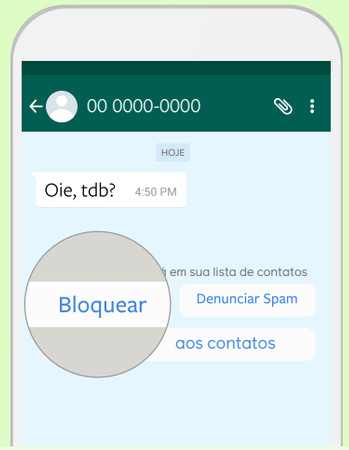






Bloqueio de usuários com um clique

Quando alguém que não está na lista de contatos do usuário envia uma mensagem, o WhatsApp automaticamente pergunta se o usuário gostaria de bloquear o remetente da mensagem.



Facilidades em relação aos grupos

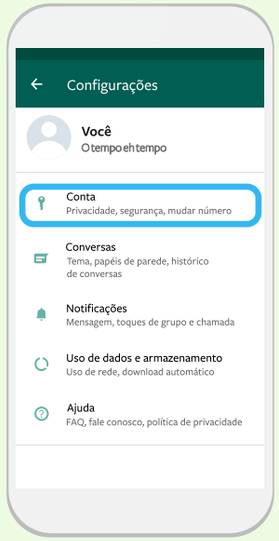
O usuário poderá, de forma mais prática, silenciar ou deixar grupos indesejados.

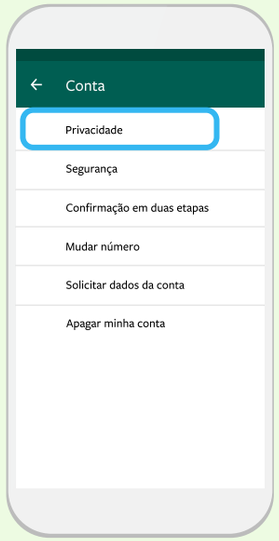
Além disso, o WhatsApp criou ferramentas que controlam as autorizações de quem eventualmente pode adicioná-lo a grupos.

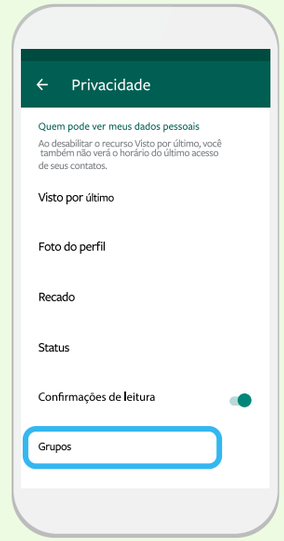
Por meio desta opção de privacidade, o usuário pode definir se autoriza apenas seus contatos a adicioná-los a grupos, podendo inclusive criar exceções para essa autorização.

Caso aplicada esta escolha de privacidade, o usuário receberá uma notificação o convidando por meio de uma conversa pessoal, cabendo a ele definir se gostaria ou não de participar do grupo.

1. Abra o menu "Configurações" (Android) ou "Ajustes" (iOS) e selecione "Conta".
2. Selecione "Privacidade".
3. Defina o nível de privacidade.







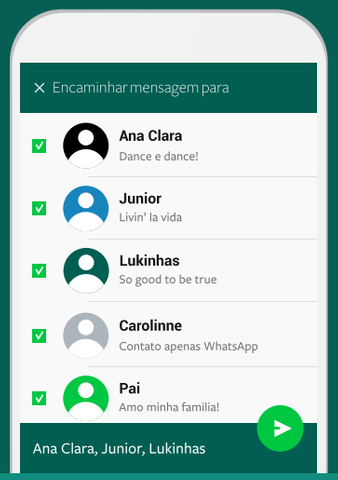
Anexo Parecer Técnico (0066512) SEI 0026[illegible] / pg. 858

Limitação ao encaminhamento de mensagens

1 O WhatsApp criou um novo identificador de mensagens encaminhadas, deixando claro, portanto, quando a mensagem não é criada pela pessoa que a enviou.



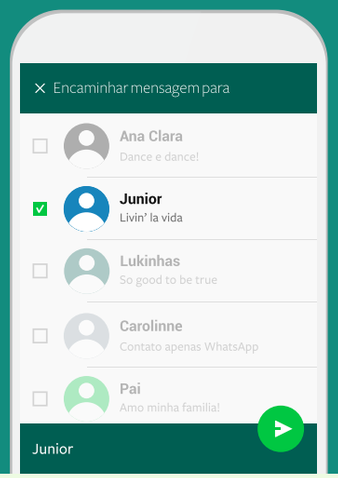
2 Para as mensagens em geral, o WhatsApp limitou o encaminhamento para apenas 5 conversas por vez. Desde que essa mudança foi implementada, o encaminhamento de mensagens foi reduzido em 25% globalmente e em 30% no Brasil.



3 O WhatsApp adicionou um identificador de mensagens altamente encaminhadas, para indicar quando uma mensagem foi encaminhada várias vezes, sendo um indicador concreto de conteúdo viral (não pessoal).



4 Para essas mensagens reencaminhadas várias vezes, o WhatsApp limitou o encaminhamento para apenas 1 conversa por vez. Esta alteração fez com que a circulação de mensagens altamente encaminhadas sofressem uma redução global substancial de 70%.



Dicas para ajudar os usuários a evitar a disseminação de boatos e notícias falsas

O WhatsApp elaborou uma sequência de dicas, acessíveis por todos os usuários, com aspectos comumente presentes em boatos e notícias falsas.

Quando uma mensagem é encaminhada mais de cinco vezes, isso é indicado com um ícone de seta dupla que mostra que aquela é uma mensagem altamente encaminhada.



Uma vez que uma mensagem é marcada como altamente encaminhada, você poderá encaminhá-la para apenas um contato por vez.

As mensagens altamente encaminhadas podem ter se originado de fontes desconhecidas. O que é um sinal para fazer um esforço e verificar as informações.





Verifique cuidadosamente as fotos, vídeos e mensagens de áudio.

Essas mídias podem ser editadas para enganá-lo.

Questione as informações que o incomodam ou que parecem inacreditáveis.

Use outras fontes para verificar. Quando uma história é relatada em vários lugares, é mais provável que seja verdadeira.





Mensagens e links com erros ortográficos ou caracteres incomuns, podem ser notícias falsas ou conter boatos.

Muito importante:
Seja cuidadoso com o que você compartilha.

Se você tiver dúvidas, é melhor não compartilhar.



Anexo Parecer de Recurso (0066317-00.2022.6.26.0000) 0026SEI 0026317-00.2022.6.26.0000 / pg. 859

Colaboração com a Justiça Eleitoral

Canal de comunicação extrajudicial exclusivo com TSE

Para cooperar com a Justiça Eleitoral no combate aos disparos em massa de mensagens, vedados pelo art. 34 da Resolução 23.610/2019, o WhatsApp estabeleceu um canal de comunicação extrajudicial com o Tribunal Superior Eleitoral voltado a permitir que ele informe ao WhatsApp contas suspeitas de realizar disparos em massa, independentemente do conteúdo e de sua legalidade.

Recebidas as denúncias, o WhatsApp conduzirá uma investigação interna para verificar se as contas indicadas violaram seus Termos de Serviço no que se refere ao disparo em massa de mensagens, com o banimento imediato de contas violadoras, já que se trata de conduta vedada pelo WhatsApp.



Formulário disponível em: www.tse.jus.br/eleicoes/eleicoes-2020/recebeu-um-conteudo-suspeito-sobre-as-eleicoes-pelo-whatsapp-denuncie-aqui

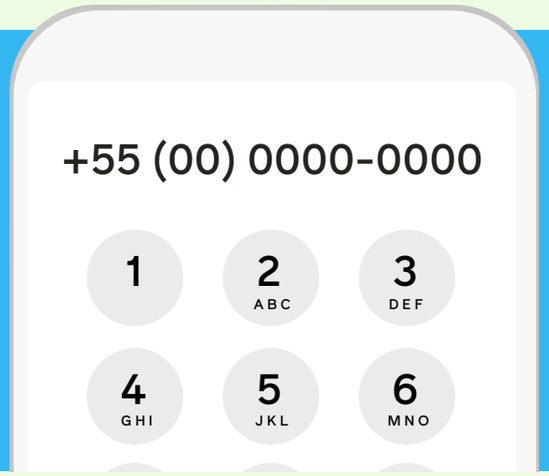
Canal de Recebimento de Ordens Judiciais

Durante as Eleições de 2020, o WhatsApp disponibilizará um canal de comunicação com a Justiça Eleitoral [1] para o recebimento de ofícios para o cumprimento de ordens eleitorais direcionadas ao WhatsApp, Inc [2]. Considerando que as mensagens trocadas entre os usuários são criptografadas, o combate a abusos e potenciais violações às regras de propaganda eleitoral deve focar na atuação sobre os agentes e não sobre o conteúdo das mensagens. Veja a seguir como o WhatsApp pode colaborar com esses esforços.

Suspensão ou banimento de contas de usuários

Se a intenção de uma ordem judicial é a suspensão ou o banimento de uma conta no WhatsApp, é necessário indicar na intimação o número preciso da conta de WhatsApp entendida como responsável pelo ilícito:

+55 (código de área) NÚMERO DE TELEFONE



[1] O Facebook Brasil não possui legitimidade para atuar em nome do WhatsApp Inc. em nenhum processo relacionado ao WhatsApp. Facebook Brasil não é capaz e tampouco possui poderes para bloquear contas ou acessar informação de usuários do WhatsApp.

[2] Para fins de investigações criminais, de crimes eleitorais ou crimes comuns, o Sistema Online do WhatsApp, disponível em www.whatsapp.com/records, deve ser utilizado.

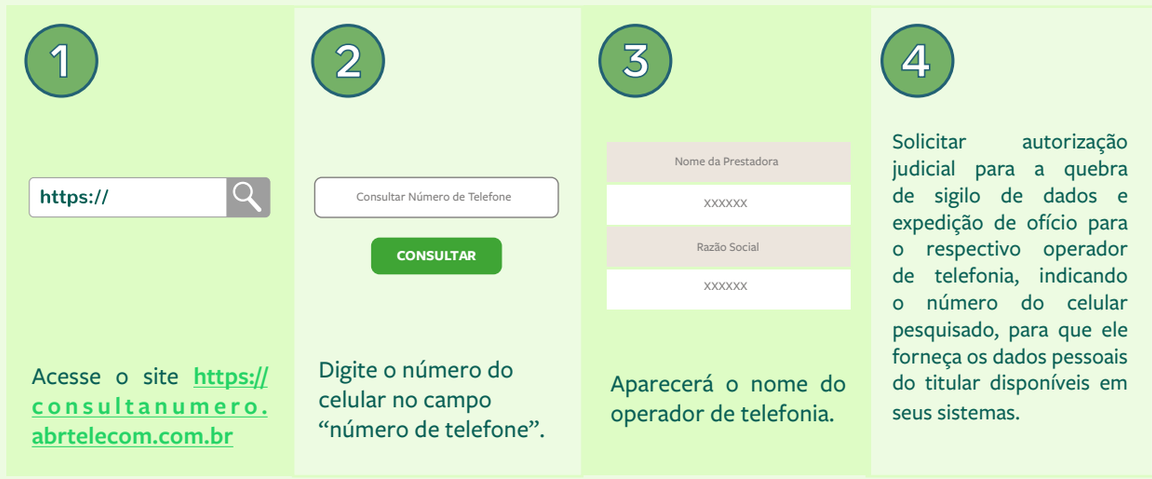
Identificação e posterior responsabilização de usuários através do fornecimento de dados e registros eletrônicos:

Em conformidade com a legislação do Brasil (art. 39 da Resolução 23.610/2019 do TSE), o WhatsApp também coleta e armazena registros de acesso (IP logs) de usuários associados a contas registradas no Brasil pelo prazo de 6 meses, podendo fornecer mediante ordem judicial tais informações, bem como os eventuais dados cadastrais disponíveis.

Seguindo as etapas indicadas abaixo, essas informações podem colaborar para a identificação de um usuário responsável pela divulgação de um conteúdo ilícito.



Além dos dados que poderão ser fornecidos pelo WhatsApp, o usuário também pode ser identificado a partir do seu número de telefone. Para isso, basta seguir o seguinte procedimento:



Anexo Parte 7 do [0266307-76.2020.6.00.0000] - [0066537-12.2020.6.00.0000] - [0093885-86.2020.6.00.0000] - SEI 0026511-45.2020.6.00.8000 / pg. 860

WhatsApp

O WhatsApp recomenda a adoção da confirmação em duas etapas, que é um recurso opcional que funciona como uma camada extra de segurança para sua conta.
Acesse o link para mais informações sobre este recurso.

Apoio:

Tribunal Superior Eleitoral

Recibo Eletrônico de Protocolo - 2847077

Usuário Externo (signatário):	Isabela Fernandes Pereira
IP utilizado:	189.125.154.215
Data e Horário:	30/08/2021 23:49:36
Tipo de Peticionamento:	Intercorrente
Número do Processo:	00261.000012/2021-04
Protocolos dos Documentos (Número SEI):	
- Petição Petição	2847074
- Anexo II	2847075
- Anexo III	2847076

O Usuário Externo acima identificado foi previamente avisado que o peticionamento importa na aceitação dos termos e condições que regem o processo eletrônico, além do disposto no credenciamento prévio, e na assinatura dos documentos nato-digitais e declaração de que são autênticos os digitalizados, sendo responsável civil, penal e administrativamente pelo uso indevido. Ainda, foi avisado que os níveis de acesso indicados para os documentos estariam condicionados à análise por servidor público, que poderá alterá-los a qualquer momento sem necessidade de prévio aviso, e de que são de sua exclusiva responsabilidade:

- a conformidade entre os dados informados e os documentos;
- a conservação dos originais em papel de documentos digitalizados até que decaia o direito de revisão dos atos praticados no processo, para que, caso solicitado, sejam apresentados para qualquer tipo de conferência;
- a realização por meio eletrônico de todos os atos e comunicações processuais com o próprio Usuário Externo ou, por seu intermédio, com a entidade porventura representada;
- a observância de que os atos processuais se consideram realizados no dia e hora do recebimento pelo SEI, considerando-se tempestivos os praticados até as 23h59min59s do último dia do prazo, considerado sempre o horário oficial de Brasília, independente do fuso horário em que se encontre;
- a consulta periódica ao SEI, a fim de verificar o recebimento de intimações eletrônicas.

A existência deste Recibo, do processo e dos documentos acima indicados pode ser conferida no Portal na Internet do(a) Presidência da República.

EXCELENTÍSSIMO SENHOR FABRICIO GUIMARÃES MADRUGA LOPES, COORDENADOR-GERAL DE FISCALIZAÇÃO NA AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - ANPD

SIGILOSO

Procedimento administrativo nº 00261.000012/2021-04
Ref.: Ofício nº 70/2021/CGF/ANPD/PR
Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD

WHATSAPP LLC ("WhatsApp"), empresa já qualificada nos autos do procedimento em epígrafe, vem, respeitosamente, expor e requerer o que segue.

I. RESUMO DO PROCEDIMENTO

1. Em 08 de janeiro de 2021, a Autoridade Nacional de Proteção de Dados ("ANPD") iniciou o procedimento indicado acima e solicitou que o WhatsApp fornecesse esclarecimentos a respeito da atualização dos seus termos de serviço e política de privacidade (doravante denominados "Termos") e detalhes das atividades de tratamento de dados do WhatsApp.

2. Em 20 de janeiro de 2021, o WhatsApp apresentou resposta aos questionamentos da ANPD com informações detalhadas sobre suas atividades de tratamento de dados (Documento nº 2344974).

Petição Pe Anexo Parte 7 - de 1 0065107 a 0065517 (0295388) (0065514) 00261.000012/2021-04 / pg. 80

3. Em 10 de fevereiro de 2021, a ANPD solicitou esclarecimentos adicionais ao WhatsApp, que os forneceu em 26 de fevereiro de 2021, ocasião em que explicou que a atualização dos Termos não importou mudança substancial, material ou significativa na prestação dos serviços do WhatsApp, tendo sido implementada apenas para conferir maior transparência aos usuários (Documentos nº 2393640 e nº 2412846).

4. Em 23 de março de 2021, a ANPD emitiu a Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD ("Nota Técnica nº 02/2021"), orientando o WhatsApp quanto à adoção de medidas relacionadas à atualização de seus Termos e outras recomendações relativas à documentação do WhatsApp no Brasil. O WhatsApp e a ANPD mantiveram reunião de trabalho em 06 de maio de 2021 sobre as questões apresentadas na Nota Técnica nº 02/2021.

5. Em 10 de maio de 2021, o WhatsApp apresentou novos esclarecimentos, indicando a substancial aceitação das recomendações apresentadas na Nota Técnica nº 02/2021 (Documento nº 2557107). Na mesma oportunidade, o WhatsApp apresentou resposta à Recomendação Conjunta emitida pela ANPD, SENACON, CADE e MPF, tendo realizado nova reunião técnica em 12 de maio de 2021 para tratar das recomendações consubstanciadas na Nota Técnica nº 02/2021.

6. Na reunião, o WhatsApp se comprometeu a não limitar as funcionalidades do aplicativo àqueles que não aceitaram os novos Termos pelo período de 90 dias contados a partir do dia 15 de maio de 2021. Esse posicionamento foi formalizado por meio de petição protocolada nos autos em epígrafe em 13 de maio de 2021 (Documento nº 2565346).

7. Como resultado do diálogo e da cooperação com as autoridades, o WhatsApp anunciou em 25 de maio de 2021 que não existiam, como atualmente não existem, planos para limitar as atuais funcionalidades do aplicativo em razão da atualização, mesmo após transcorridos os 90 dias acordados inicialmente com as autoridades brasileiras. A referida decisão foi informada à ANPD por e-mail na mesma data (Documento nº 2639773).

8. Em 25 de junho de 2021, a ANPD emitiu a Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD ("Nota Técnica nº 19/2021"), na qual analisou o cumprimento pelo WhatsApp das recomendações da Nota Técnica nº 02/2021, e prestou novos esclarecimentos sobre as suas recomendações ao WhatsApp.

9. Em 22 de julho de 2021, 26 de julho de 2021 e 27 de julho de 2021, WhatsApp e ANPD realizaram três reuniões de trabalho, em que o WhatsApp forneceu informações adicionais sobre a operação de seus serviços, bem como as respostas e propostas para cumprir as recomendações da Nota Técnica nº 19/2021. O WhatsApp também protocolou

Petição Pet Anexo Parte 7 - de 10 0065089-05.2021.8.13.0024 [0065089-05.2021.8.13.0024] (0065514-0261.SEI 14528124 0012/2026 404 / pg. 81

perante a ANPD uma apresentação de *slides* com os principais aspectos discutidos durante as reuniões técnicas, para que fosse compartilhada com as demais autoridades signatárias da Recomendação Conjunta.

10. Nessa oportunidade, o WhatsApp solicitou a prorrogação do prazo para apresentação de resposta escrita à Nota Técnica nº 19/2021, que foi concedida em 4 de agosto de 2021 (Documento nº 2776732), considerando também as solicitações e sugestões adicionais feitas pelos representantes da ANPD durante as reuniões técnicas.

11. Em 30 de agosto de 2021, o WhatsApp apresentou resposta escrita à Nota Técnica nº 19/2021 (Documento nº 2847074), oportunidade em que demonstrou o cumprimento das demais recomendações da ANPD (a., b.1., b.3., c.1., c.4., d.1., d.2., e.1., e.2. e e.3.).[1]

12. Na mesma ocasião, o WhatsApp explicou o seu modelo de negócio, indicando o lançamento futuro da infraestrutura baseada em nuvem do Facebook Inc. para o gerenciamento das comunicações dos clientes do WhatsApp Business API (§§ 44 e 45 do Documento nº 2847074) ("Facebook *Hosted API*").[2] Ainda não há planos finais para o lançamento completo dessa infraestrutura para o mercado, mas, no espírito de transparência e cooperação em que tem se pautado desde o início, o WhatsApp informa que esse serviço passará a ser testado pelo Facebook Inc., de forma restrita e alcance reduzido - versão *beta*[3] -, a partir do dia 25 de outubro de 2021.[4]

13. Na resposta escrita à Nota Técnica nº 19/2021, o WhatsApp também apresentou um cronograma para ajustar documentos e produzir novos materiais educativos com o objetivo

---

[1] O WhatsApp reitera o seu entendimento no sentido de que as recomendações b.2., c.2., c.3. e c.5. foram atendidas, conforme reconhecido pela ANPD na Nota Técnica nº 19/2021.

[2] Disponível em: https://www.whatsapp.com/business/api/?lang=pt_br. Acesso em 13 de outubro de 2021.

[3] A versão beta de um aplicativo é uma versão ainda em estágio de desenvolvimento e é disponibilizada para que os usuários possam utilizá-la com a finalidade de reportar falhas e opiniões técnicas aos desenvolvedores e a empresa que a desenvolve. O lançamento de uma versão beta primeiro, auxilia consideravelmente no sucesso do lançamento definitivo do aplicativo para um público mais amplo posteriormente, já que elimina problemas de forma antecipada.

[4] A Facebook *Hosted API* ("Cloud API" ou "CAPI") consiste em uma infraestrutura segura do Facebook baseada em nuvem, que permitirá que as empresas e seus prestadores de serviço gerenciem suas comunicações do WhatsApp com os clientes no WhatsApp Business API. Nesse caso, a empresa terá a opção de escolher o Facebook como um Provedor de Solução ou *Business Service Provider* ("BSP", na sigla em inglês), entre outros fornecedores que oferecem acesso ao WhatsApp Business API e serviços relacionados. Quando contratado (a exclusivo critério de uma empresa ou um BSP, em nome da empresa), o Facebook atuará exclusivamente como operador de dados para essa empresa. Isso significa que o Facebook atuará sob as instruções de tal empresa, que será responsável pelas decisões sobre o tratamento de dados pessoais. Como fornecedor da empresa, o Facebook pode ter acesso ao conteúdo da mensagem da empresa, mas o Facebook não usará o conteúdo dessas mensagens para suas próprias atividades de anúncios ou de marketing. Disponível em: https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/end-to-end-encryption-for-business-messages/?lang=pt_br. Acesso em 14 de outubro de 2021.

Petição Pe Anexo Parte 7 - de 0 0665069_0066517_(2953869) (0066514)0261.SEI 14521249 12/2021 pg. 82 / pg. 82

de esclarecer questões aos usuários sobre a atualização ("Cronograma"), conforme sugestão feita pela ANPD na indigitada Nota Técnica 19/2021 e nas referidas reuniões de trabalho.

II. DOCUMENTAÇÃO PREVISTA NO CRONOGRAMA

14. O WhatsApp detalha abaixo a documentação adicional prevista no Cronograma (**Anexo 1**), em atendimento à Nota Técnica nº 19/2021. O material referente aos itens II.1., II.2., II.3. e II.4. já está disponível aos usuários, nos endereços eletrônicos indicados em notas de rodapé.

II.1. Alterações no Aviso de Privacidade do Brasil

15. Em atendimento à recomendação de disponibilização de informações sobre os direitos dos titulares dos dados de forma mais destacada (recomendação **c.1.**), o WhatsApp atualizou o Aviso de Privacidade para o Brasil,[5] reorganizando as informações fornecidas nesse documento em capítulos separados com o fim de facilitar o acesso e o exercício dos direitos pelos titulares dos dados (**Doc. 1**).



Aviso de Privacidade – Brasil

Este Aviso de Privacidade – Brasil ("Aviso") se aplica às atividades de tratamento de dados pessoais sob a legislação brasileira e complementa nossa Política de Privacidade.

Como você pode exercer seus direitos de acordo com a LGPD?

De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados ("LGPD") do Brasil, você tem o direito de acessar, corrigir, portar, eliminar e confirmar que tratamos seus dados. Em determinadas circunstâncias, você também tem o direito de se opor e restringir o tratamento de seus dados pessoais.

Você pode acessar ou portar seus dados usando nosso recurso "Solicitar dados da conta" (abra o WhatsApp e toque em Configurações/Ajustes > Conta). Você pode acessar ferramentas para corrigir, atualizar e apagar suas informações diretamente no aplicativo, conforme descrito na seção "Gerenciamento e manutenção de seus dados" de nossa Política de Privacidade.

Dependemos de seu consentimento de acordo com a LGPD em circunstâncias limitadas. Por exemplo, quando coletamos e usamos informações que você nos autoriza receber por meio das configurações do seu aparelho ao ativar certos recursos e serviços, como o acesso a sua localização GPS, câmera ou fotos, para que possamos fornecer estes recursos e serviços. Quando tratamos dados com base em seu consentimento, você tem o direito de retirá-lo a qualquer momento.

[5] Disponível em https://www.whatsapp.com/legal/brazil-privacy-notice/?lang=pt_br. Acesso em 14 de outubro de 2021.

Petição Pet Anexo Parte 7 - Inteiro Teor 0065069-05.2021.8.19.0000 [0065517-29.2021.8.19.0000] (0065514) 0261.SEI 1452124-0 12/2026 04 / pg. 83

Você pode apagar sua conta do WhatsApp a qualquer momento no aplicativo com o recurso "Apagar minha conta" (disponível em Configurações > Conta). Quando você apaga sua conta do WhatsApp, as mensagens que não foram entregues são apagadas de nossos servidores junto com outros dados que não mais necessitamos para operar e executar nossos Serviços. Ao apagar sua conta, por exemplo, você apagará os dados da conta e sua foto de perfil, removerá você de todos os grupos do WhatsApp e apagará seu histórico de mensagens do WhatsApp. Tenha em mente que, se você apenas apagar o aplicativo WhatsApp de seu aparelho sem utilizar a opção "Apagar minha conta", pode levar até 90 dias depois do início do processo para apagar suas informações do WhatsApp. É possível que cópias de informações suas permaneçam após os 90 dias no armazenamento de backup que usamos com finalidades legítimas ou para fins de conformidade com obrigações legais. Lembre-se também de que apagar sua conta não afeta as informações relacionadas aos grupos que você criou ou as informações relacionadas a você e que outros usuários possuem, como as cópias das mensagens que você enviou. Saiba mais sobre como apagar sua conta no Android, iPhone ou KaiOS.

Saiba mais sobre seus direitos e sobre como você pode exercê-los acessando nossos artigos de ajuda para iPhone, Android e KaiOS em nossa Central de ajuda.

Nossa Política de Privacidade fornece informações sobre como compartilhamos seus dados com terceiros. Para solicitar mais informações sobre nossas práticas de dados, toque ou clique aqui.

Entre em contato com o WhatsApp ou com o Encarregado de Proteção de Dados (DPO, na sigla em inglês).

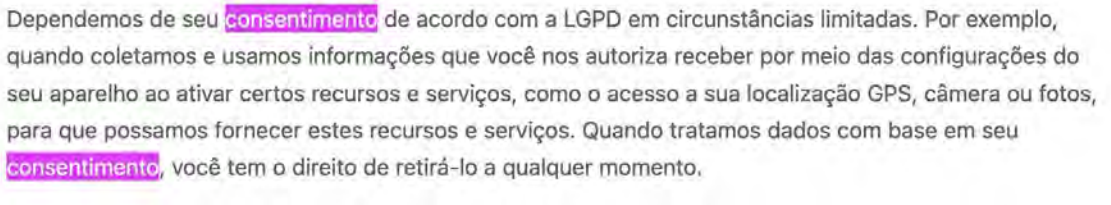
Caso você tenha outras questões sobre este Aviso ou como exercer seus direitos de acordo com a LGPD, entre em contato conosco.

O WhatsApp LLC é o controlador de dados responsável por suas informações. Para entrar em contato com o Encarregado de Proteção de Dados do WhatsApp LLC, clique aqui. Você também tem o direito de enviar um requerimento à Autoridade Nacional de Proteção de Dados ("ANPD") entrando em contato diretamente com a ANPD.

Se o seu contato é sobre outro assunto, verifique a Central de ajuda para recursos adicionais.

16. O WhatsApp também atualizou o Aviso de Privacidade para o Brasil a fim de fornecer informações ainda mais claras sobre a possibilidade de solicitação do consentimento do usuário em casos específicos e limitados, a exemplo do acesso à localização GPS ou à câmera (**Doc. 2**), em atenção à recomendação de que prestasse esclarecimentos a respeito do consentimento enquanto base legal para o tratamento de dados pessoais (recomendação **c.4.**).

Petição Pet Anexo Parte 7 - Inteiro Teor 0065069-05.2017.8.19.0000 [0065069-05.2017.8.19.0000] (00665140) 0261.SEI 1452124 0012 / 2017 / pg. 84



Dependemos de seu consentimento de acordo com a LGPD em circunstâncias limitadas. Por exemplo, quando coletamos e usamos informações que você nos autoriza receber por meio das configurações do seu aparelho ao ativar certos recursos e serviços, como o acesso a sua localização GPS, câmera ou fotos, para que possamos fornecer estes recursos e serviços. Quando tratamos dados com base em seu consentimento, você tem o direito de retirá-lo a qualquer momento.

17. Quanto à recomendação **b.1.**, o Aviso de Privacidade para o Brasil será atualizado novamente até o dia 30 de novembro de 2021, conforme o Cronograma fornecido, para incluir informações visando ao aumento de transparência sobre as categorias de dados tratadas pela empresa.

II.2. Atualização na Documentação do WhatsApp Business

18. Conforme recomendação **a.**, o WhatsApp atualizou a versão atual dos Termos de Serviço do WhatsApp Business (**Doc. 3**)[6] e do Termo de Tratamento de Dados do WhatsApp Business (**Doc. 4**)[7], a fim de esclarecer a aplicabilidade da LGPD quando os dados são tratados dentro de seu escopo de aplicação e o status do WhatsApp como operador de dados no Brasil.



Termos de Serviço do WhatsApp Business

Última alteração: 20 de setembro de 2021

7. Nossas práticas de dados

Contatos de seus clientes. A Empresa fornece ao WhatsApp informações de contato de clientes, como números de telefone ("Dados do Cliente"), e determina com quais clientes ela pode se comunicar pelo WhatsApp. Caso você esteja na Região Europeia e o Regulamento Geral de Proteção de Dados (Regulamento da União Europeia 2016/679, "RGPD") se aplique ao seu tratamento de quaisquer Dados Pessoais (como esse termo é definido no RGPD) contidos nos Dados do Cliente ou caso você esteja no Reino Unido, na Suíça ou, na medida em que o WhatsApp LLC seja sua entidade contratante, você esteja no Brasil e a "Lei Geral de Proteção de Dados" (Lei 13.709/2018, "LGPD") se aplique ao seu tratamento de quaisquer Dados Pessoais (conforme esse termo é definido na LGPD) contidos nos Dados do Cliente, você é o controlador de dados que seleciona os destinatários de mensagens e instrui o WhatsApp, durante o período de vigência destes Termos do WhatsApp Business, a tratar esses Dados Pessoais em seu nome, como seu operador de dados, de acordo com estes Termos do WhatsApp Business, para entregar as mensagens da Empresa aos seus clientes. Na medida em que tratamos esses Dados Pessoais nos Dados do Cliente como seus operadores, nossos Termos de Tratamento de Dados do WhatsApp Business são aplicáveis e incorporados por referência a estes Termos do WhatsApp Business.

[6] Disponível em https://www.whatsapp.com/legal/business-terms?lang=pt_br. Acesso em 14 de outubro de 2021.
[7] Disponível em https://www.whatsapp.com/legal/business-data-processing-terms?lang=pt_br. Acesso em 14 de outubro de 2021.

Petição Pet Anexo Parte 7 - Ident 0065069 a 0065517 (2953869) (0065514)0261.SEI 1452124 0312/2021 pg. 2804 / pg. 85



Termos de Tratamento de Dados do WhatsApp Business ("Termos de Tratamento de Dados")

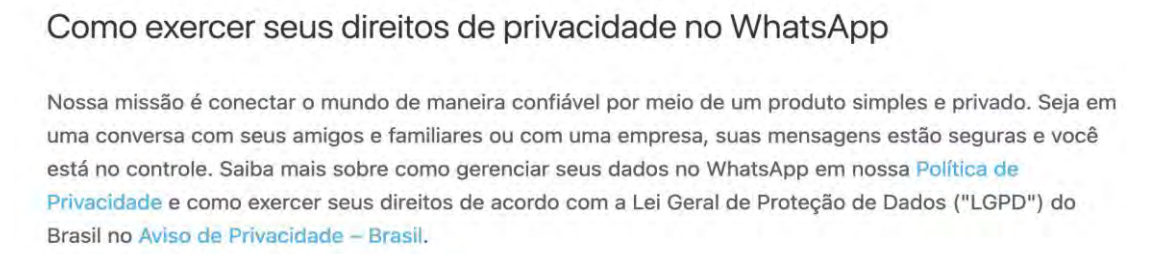
Última alteração: 20 de setembro de 2021

"RGPD" significa o Regulamento Geral de Proteção de Dados (Regulamento da União Europeia 2016/679), incluindo conforme alterado e incorporado na legislação do Reino Unido após o RGPD deixar de ser aplicável no Reino Unido. "LGPD" significa "Lei Geral de Proteção de Dados" (Lei 13.709/2018). "Controlador", "Operador", "Titular de Dados", "Dados Pessoais", "Violação de Dados Pessoais" e "Tratamento" têm os mesmos significados que no RGPD ou na LGPD, conforme aplicável ao caso, e "Tratado" e "Tratar" devem ser entendidos de acordo com a definição de "Tratamento".

- **Aplicabilidade**. Quando o Tratamento de seus Dados Pessoais está sujeito ao RGPD ou, na medida em que o WhatsApp LLC seja sua entidade contratante, você esteja no Brasil e seu Tratamento de Dados Pessoais esteja sujeito à LGPD, você reconhece que o uso de nossos Serviços Comerciais pode envolver o envio de Dados Pessoais para o WhatsApp. Na medida em que tratamos esses dados como seus Operadores, estes Termos de Tratamento de Dados são aplicáveis e incorporados por referência aos Termos do WhatsApp Business e prevalecem sobre qualquer conflito com os Termos do WhatsApp Business.

II.3. Criação de novos FAQs ou alterações aos FAQs existentes

19. Como medida adicional para a recomendação **c.1.**, relativa à disponibilização de informações ainda mais fáceis e acessíveis sobre os direitos dos titulares de dados no Brasil, o WhatsApp elaborou um artigo de Central de Ajuda completamente novo, específico sobre como os usuários podem exercer seus direitos de titulares conforme a LGPD (**Doc. 5**).[8]



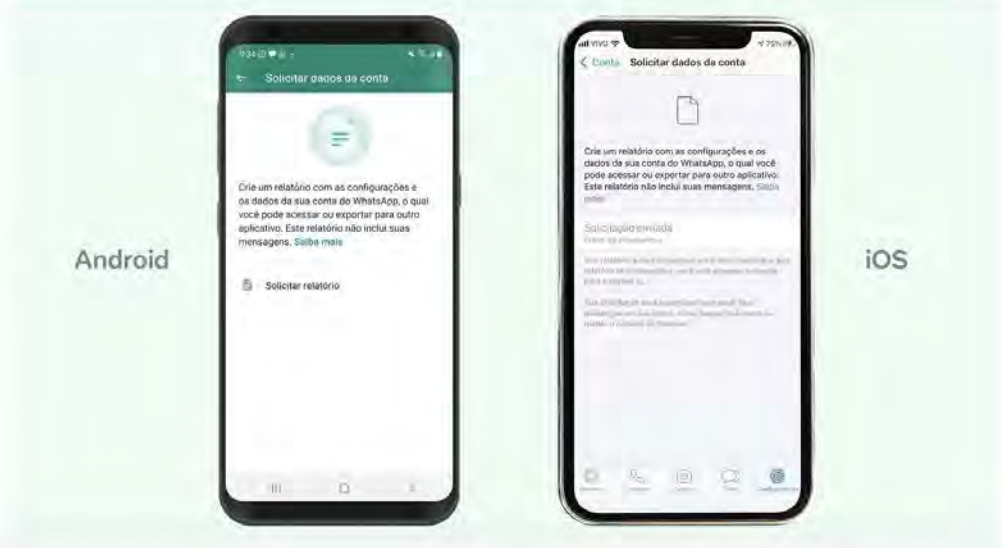
Como exercer seus direitos de privacidade no WhatsApp

Nossa missão é conectar o mundo de maneira confiável por meio de um produto simples e privado. Seja em uma conversa com seus amigos e familiares ou com uma empresa, suas mensagens estão seguras e você está no controle. Saiba mais sobre como gerenciar seus dados no WhatsApp em nossa Política de Privacidade e como exercer seus direitos de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados ("LGPD") do Brasil no Aviso de Privacidade – Brasil.

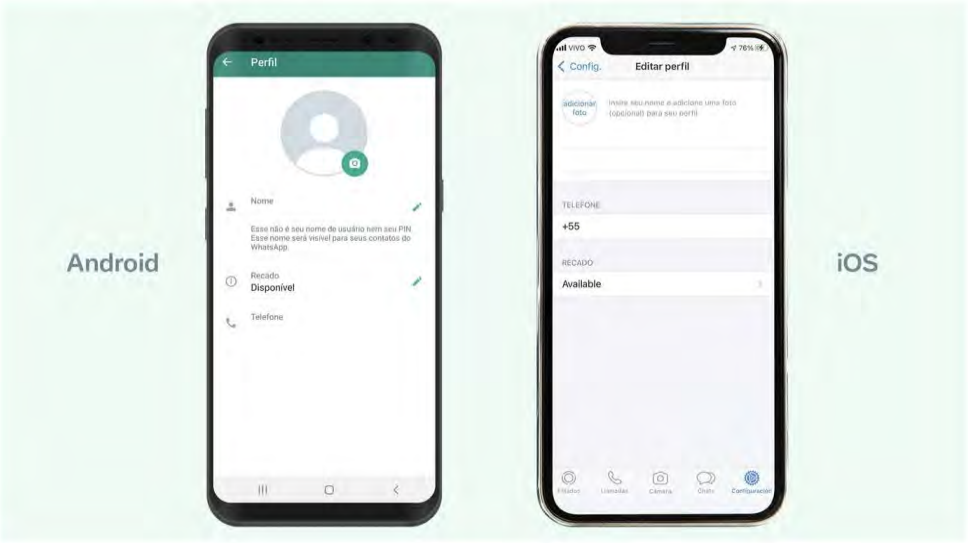
[8] Disponível em https://faq.whatsapp.com/general/exercising-your-privacy-rights-on-whatsapp?region=Brazil. Acesso em 14 de outubro de 2021.

Petição Pet Anexo Parte 7 - Inteiro Teor 0065069-05.2015.8.19.0001 (295386) [0065514-00261.SEI 1452124 v 12/2021 pg. 86 / pg. 86

- **Acesso e portabilidade**: você pode acessar e portar seus dados usando as ferramentas do aplicativo WhatsApp no Android, iPhone e KaiOS. Quando você usa o recurso "Solicitar dados da conta" no aplicativo, o WhatsApp organiza seus dados em um arquivo HTML de fácil visualização e em um arquivo JSON, que pode ser transferido para outros aplicativos. Geralmente, esse relatório ficará disponível três dias após a data da solicitação. Essa é uma ferramenta de autoatendimento gratuita e pode ser usada a qualquer momento.

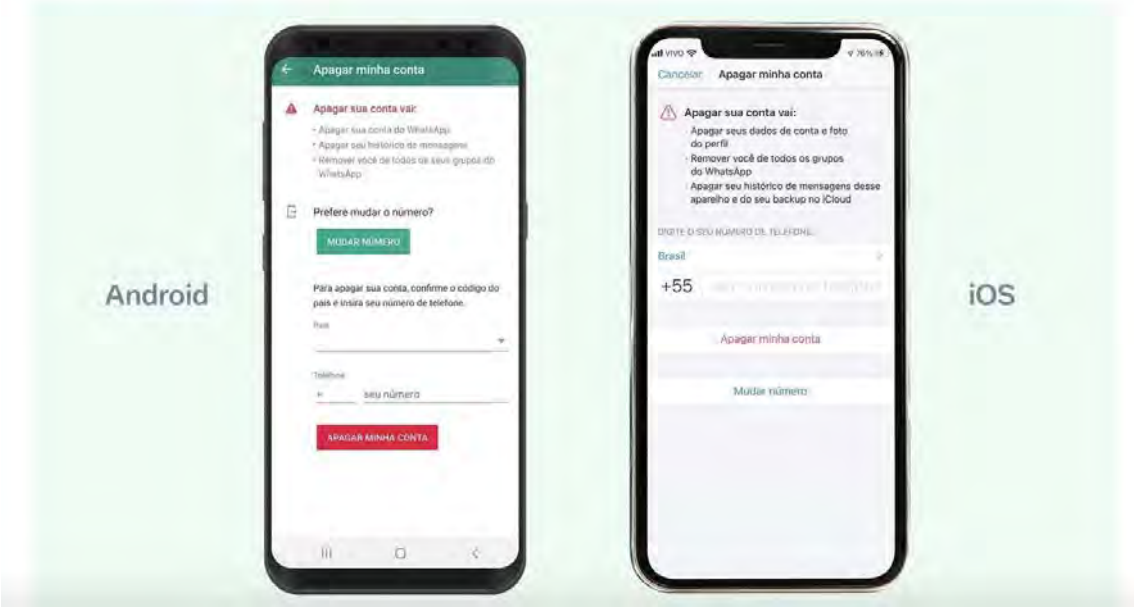


- **Correção**: você também pode corrigir seus dados, como sua foto do perfil, seu nome e sobrenome, seu número de telefone e seu recado.



Petição Pet Anexo Parte 7 - Inteiro Teor 0065069-05.2017.8.19.0001 [0065069-05.2017.8.19.0001] (00655140261.pdf - 12/03/2021 04:02:12 - 87 / pg. 87

- **Apagar sua conta**: você pode apagar sua conta do WhatsApp a qualquer momento, usando o recurso "Apagar minha conta" no aplicativo. Ao apagar sua conta, você apagará os dados da conta e sua foto do perfil, sairá de todos os grupos e apagará seu histórico de mensagens do WhatsApp. Saiba mais sobre como apagar sua conta no Android, iPhone ou KaiOS. Caso deseje apagar somente sua foto do perfil e seus dados pessoais, você pode editar seu perfil. Não é necessário usar o recurso "Apagar minha conta" nesse caso. Antes de apagar sua conta, você pode optar por exportar seu histórico de conversas no Android ou iPhone.



20. No que se refere à recomendação **d.1.,** relativa à ferramenta "Status" do WhatsApp, o WhatsApp atualizou os FAQs sobre "Como usar o Status" (**Doc. 6**)[9] para esclarecer que essa ferramenta também é criptografada de ponta-a-ponta. Tais informações estão de acordo com os esclarecimentos prestados a respeito do fato de o WhatsApp não processar dados pessoais para revelar ou inferir dados pessoais sensíveis sobre seus usuários.

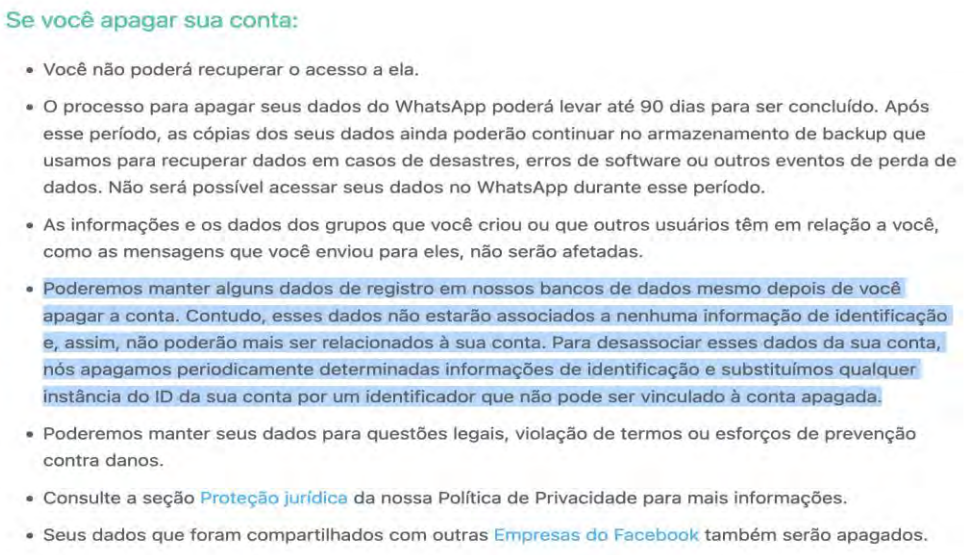
Como usar o status

Com o recurso status do WhatsApp, você pode compartilhar textos, fotos, vídeos e GIFs animados que são protegidos com a criptografia de ponta a ponta e desaparecem após 24 horas. Para enviar e receber as atualizações de status de um contato, você e seu contato devem ter o número de telefone um do outro salvo na lista de contatos dos seus celulares.

[9] Disponível em https://faq.whatsapp.com/android/status/how-to-use-status, https://faq.whatsapp.com/iphone/status/how-to-use-status e https://faq.whatsapp.com/kaios/status/how-to-create-and-send-a-status-update. Acesso em 14 de outubro de 2021.

Petição Pública Anexo Parte 7 - [illegible] (0065514-02.2021.8.19.0001) 104 / pg. 88

21. Por fim, em atendimento à recomendação **e.1.**, de fornecer informações adicionais sobre os procedimentos de descarte e exclusão segura de dados pessoais da conta de usuários, o WhatsApp atualizou o FAQ "Como apagar sua conta" no tocante à técnica de dissociação de dados dos titulares (**Doc. 7**) com as informações adicionais fornecidas a essa Autoridade.[10]



Se você apagar sua conta:

- Você não poderá recuperar o acesso a ela.
- O processo para apagar seus dados do WhatsApp poderá levar até 90 dias para ser concluído. Após esse período, as cópias dos seus dados ainda poderão continuar no armazenamento de backup que usamos para recuperar dados em casos de desastres, erros de software ou outros eventos de perda de dados. Não será possível acessar seus dados no WhatsApp durante esse período.
- As informações e os dados dos grupos que você criou ou que outros usuários têm em relação a você, como as mensagens que você enviou para eles, não serão afetadas.
- Poderemos manter alguns dados de registro em nossos bancos de dados mesmo depois de você apagar a conta. Contudo, esses dados não estarão associados a nenhuma informação de identificação e, assim, não poderão mais ser relacionados à sua conta. Para desassociar esses dados da sua conta, nós apagamos periodicamente determinadas informações de identificação e substituímos qualquer instância do ID da sua conta por um identificador que não pode ser vinculado à conta apagada.
- Poderemos manter seus dados para questões legais, violação de termos ou esforços de prevenção contra danos.
- Consulte a seção Proteção jurídica da nossa Política de Privacidade para mais informações.
- Seus dados que foram compartilhados com outras Empresas do Facebook também serão apagados.

II.4. Tradução do WhatsApp *Encryption Overview* e do *Privacy Progress Update*

22. Para conferir maior transparência em relação à tecnologia de criptografia adotada pelo WhatsApp (recomendação **d.1.**), que visa a garantir maior nível de privacidade e segurança a todos os usuários, o WhatsApp traduziu o documento *WhatsApp Encryption Overview Whitepaper* para o português ("Visão Geral da Criptografia do WhatsApp") e o está fornecendo à ANPD (**Doc. 8**). O WhatsApp também atualizou a sua página de segurança[11] para incluir essa versão do material ao público, de modo a dar ainda mais conhecimento sobre a criptografia e como ela funciona em prol da privacidade no WhatsApp.

[10] Disponível em https://faq.whatsapp.com/iphone/account-and-profile/how-to-delete-your-account, https://faq.whatsapp.com/android/account-and-profile/how-to-delete-your-account e https://faq.whatsapp.com/kaios/account-and-profile/how-to-delete-your-account. Acesso em 14 de outubro de 2021.

[11] Disponível em: https://www.whatsapp.com/security?lang=pt_br. Acesso em 14 de outubro de 2021.

Petição Pet Anexo Parte 7 - Inteiro Teor 00685069 (00665517) (00953889) (00665514) 0261.SEI 14522124 8212/2021 pg. 87204 / pg. 89



23. Também como medida adicional, o WhatsApp traduziu o seu *Privacy Progress Update* para o português (**Doc. 9**). Esse relatório fornece detalhes a respeito do Programa Global de Privacidade aplicável ao aplicativo WhatsApp, bem como fortalece o compromisso da empresa em fomentar a responsabilização pela privacidade, e também será divulgado ao público em breve.

II.5. Materiais Educacionais

24. No espírito de colaboração com as autoridades e valorizando a transparência em relação aos usuários e sociedade, o WhatsApp elaborou materiais educativos em relação aos seus serviços. Tais materiais foram especialmente desenvolvidos para que a ANPD e as demais autoridades signatárias da Recomendação Conjunta[12] possam divulgá-los ao público.

25. O WhatsApp apresenta a cartilha sobre o "Uso do WhatsApp para Negócios e seus clientes" (**Doc. 10**) que tem como objetivo explicar de forma didática o que é e como funciona o WhatsApp Business e respectivas funcionalidades, sobretudo do ponto de vista do usuário que se comunica com as empresas (recomendação **a.**).

26. O WhatsApp também apresenta a cartilha sobre "Orientações para Pais e Responsáveis Legais sobre o Uso do WhatsApp" (**Doc. 11**), direcionada aos representantes legais de menores e cujo objetivo é ampliar a conscientização sobre os serviços e sobre como aumentar a segurança durante seu uso (recomendação **d.2.**).

27. Por fim, para aprimorar a transparência e garantir que os usuários estejam cientes de suas opções para manter suas contas seguras e privadas, o WhatsApp apresenta a

[12] Disponível em: https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/inclusao-de-arquivos-para-link-nas-noticias/recomendacao_whatsapp_-_assinada.pdf. Acesso em 11.10.2021.

Petição Pet Anexo Parte 7 - doc. 1 (0065109) SEI 08012.000261/2021-04 / pg. 90

cartilha sobre "Segurança e Privacidade no WhatsApp" (**Doc. 12**), que pretende promover a conscientização sobre medidas de privacidade e segurança e encorajar os usuários a habilitar o recurso de confirmação em duas etapas (recomendação **e.3.**).

III. CONCLUSÃO

28. Diante dos diversos esclarecimentos prestados ao longo desse procedimento, incluindo os variados materiais ora apresentados, o WhatsApp tem a firme convicção de haver atendido as expectativas das autoridades quanto às recomendações feitas.[13]

Termos em que,
p. deferimento

Brasília, 15 de outubro de 2021.

Thiago Luís Sombra
OAB/DF 22.631

Fernando Dantas Motta Neustein
OAB/SP 162.603

Caroline Visentini Ferreira Gonçalves
OAB/SP 299.834

Jaqueline Simas de Oliveira
OAB/RJ 211.510

Isabela Fernandes Pereira
OAB/SP 424.503

Luiza Biagioni Rotella
OAB/SP 444.592

Luiza Mendonça da Silva Belo Santos
OAB/DF 62.869

[13] A apresentação da atualização final do Aviso de Privacidade do Brasil será feita até 30 de novembro de 2021, conforme Cronograma e §17 da presente petição.

Petição Pet Anexo Parte 7 - doc. 0065069_0066517 (2953869) (0065514) 0261.SEI 1452624-9 12/2021 pg. 91

Anexo I – Documentos Apresentados

Alterações no Aviso de Privacidade do Brasil	
c.1. Alteração no Aviso de Privacidade para o Brasil sobre direitos dos titulares de dados	Doc. 1
c.4. Alteração no Aviso de Privacidade para o Brasil sobre "consentimento" como base legal apenas para atividades específicas	Doc. 2
Atualização na Documentação do WhatsApp Business	
a. Atualização nos Termos de Serviço do WhatsApp Business e no Termo de Tratamento de Dados do WhatsApp Business com menção à LGPD	Doc. 3 e Doc. 4
Criação de novos FAQs ou alterações aos FAQs existentes	
c.1. Criação de um novo FAQ sobre os direitos dos titulares de dados no Brasil	Doc. 5
d.1. Alterações nos FAQs atuais sobre criptografia de ponta a ponta	Doc. 6
e.1. Alterações no FAQ vinculado à Política de Privacidade sobre "Como apagar sua conta".	Doc. 7
Tradução do WhatsApp Encryption Overview	
d.1. Tradução para o Português do *WhatsApp Encryption Overview*	Doc. 8
Tradução do Progresso em Privacidade	
Tradução para o Português da página *Privacy Progress*	Doc. 9
Materiais Educacionais	
Cartilha sobre o "Uso do WhatsApp para Negócios e seus Clientes"	Doc. 10
Cartilha sobre "Orientações para Pais e Responsáveis Legais sobre o Uso do WhatsApp"	Doc. 11
"Cartilha sobre "Segurança e Privacidade no WhatsApp"	Doc. 12

Petição Pet Anexo Parte 7 - Anexo I - 0065517-05.2021.8.19.0001 (0065514) SEI 0065517-05.2021.8.19.0001 / pg. 92

Doc. 1

Petição Pet Anexo Parte 7 - Inq 0065514-06.2017.8.13.0024 [29538869] (0065514-06.2017.8.13.0024 - SEI 1452812 - 0012/2024 / pg. 93

Aviso de Privacidade – Brasil

Este Aviso de Privacidade – Brasil ("Aviso") se aplica às atividades de tratamento de dados pessoais sob a legislação brasileira e complementa nossa Política de Privacidade.

Como você pode exercer seus direitos de acordo com a LGPD?

De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados ("LGPD") do Brasil, você tem o direito de acessar, corrigir, portar, eliminar e confirmar que tratamos seus dados. Em determinadas circunstâncias, você também tem o direito de se opor e restringir o tratamento de seus dados pessoais.

Você pode acessar ou portar seus dados usando nosso recurso "Solicitar dados da conta" (abra o WhatsApp e toque em Configurações/Ajustes > Conta). Você pode acessar ferramentas para corrigir, atualizar e apagar suas informações diretamente no aplicativo, conforme descrito na seção "Gerenciamento e manutenção de seus dados" de nossa Política de Privacidade.

Dependemos de seu consentimento de acordo com a LGPD em circunstâncias limitadas. Por exemplo, quando coletamos e usamos informações que você nos autoriza receber por meio das configurações do seu aparelho ao ativar certos recursos e serviços, como o acesso a sua localização GPS, câmera ou fotos, para que possamos fornecer estes recursos e serviços. Quando tratamos dados com base em seu consentimento, você tem o direito de retirá-lo a qualquer momento.

Você pode apagar sua conta do WhatsApp a qualquer momento no aplicativo com o recurso "Apagar minha conta" (disponível em Configurações > Conta). Quando você apaga sua conta do WhatsApp, as mensagens que não foram entregues são apagadas de nossos servidores junto com outros dados que não mais necessitamos para operar e executar nossos Serviços. Ao apagar sua conta, por exemplo, você apagará os dados da conta e sua foto de perfil, removerá você de todos os grupos do WhatsApp e apagará seu histórico de mensagens do WhatsApp. Tenha em mente que, se você apenas apagar o aplicativo WhatsApp de seu aparelho sem utilizar a opção "Apagar minha conta", pode levar até 90 dias depois do início do processo para apagar suas informações do WhatsApp. É possível que cópias de informações suas permaneçam após os 90 dias no armazenamento de backup que usamos com finalidades legítimas ou para fins de conformidade com obrigações legais. Lembre-se também de que apagar sua conta não afeta as informações relacionadas aos grupos que você criou ou as informações relacionadas a você e que outros usuários possuem, como as cópias das mensagens que você enviou. Saiba mais sobre como apagar sua conta no Android, iPhone ou KaiOS.

Saiba mais sobre seus direitos e sobre como você pode exercê-los acessando nossos artigos de ajuda para iPhone, Android e KaiOS em nossa Central de ajuda.

Nossa Política de Privacidade fornece informações sobre como compartilhamos seus dados com terceiros. Para solicitar mais informações sobre nossas práticas de dados, toque ou clique aqui.

Entre em contato com o WhatsApp ou com o Encarregado de Proteção de Dados (DPO, na sigla em inglês).

Caso você tenha outras questões sobre este Aviso ou como exercer seus direitos de acordo com a LGPD, entre em contato conosco.

O WhatsApp LLC é o controlador de dados responsável por suas informações. Para entrar em contato com o Encarregado de Proteção de Dados do WhatsApp LLC, clique aqui. Você também tem o direito de enviar um requerimento à Autoridade Nacional de Proteção de Dados ("ANPD") entrando em contato diretamente com a ANPD.

Se o seu contato é sobre outro assunto, verifique a Central de ajuda para recursos adicionais.

Voltar ao topo

Petição Petição Inicial - Anexo 0006506-15.2021.8.26.0114 (2293886) [0006514-02.2021.8.26.0114 / 2293886] - Anexo 2 - Termos de Uso e Política de Privacidade do WhatsApp - Pg 1 de 2 / pg. 94

Doc. 2

Petição Pet Anexo Parte 7 - Inq 0065514-06.2017.8.13.0024 [29538869] (0065514-06.2017.8.13.0024 - SEI 19522812 - 0021204-30.2021.8.13.0000 - 19522812 pg. 1 / pg. 95

Aviso de Privacidade – Brasil

Este Aviso de Privacidade – Brasil ("Aviso") se aplica às atividades de tratamento de dados pessoais sob a legislação brasileira e complementa nossa Política de Privacidade.

Como você pode exercer seus direitos de acordo com a LGPD?

De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados ("LGPD") do Brasil, você tem o direito de acessar, corrigir, portar, eliminar e confirmar que tratamos seus dados. Em determinadas circunstâncias, você também tem o direito de se opor e restringir o tratamento de seus dados pessoais.

Você pode acessar ou portar seus dados usando nosso recurso "Solicitar dados da conta" (abra o WhatsApp e toque em Configurações/Ajustes > Conta). Você pode acessar ferramentas para corrigir, atualizar e apagar suas informações diretamente no aplicativo, conforme descrito na seção "Gerenciamento e manutenção de seus dados" de nossa Política de Privacidade.

Dependemos de seu consentimento de acordo com a LGPD em circunstâncias limitadas. Por exemplo, quando coletamos e usamos informações que você nos autoriza receber por meio das configurações do seu aparelho ao ativar certos recursos e serviços, como o acesso a sua localização GPS, câmera ou fotos, para que possamos fornecer estes recursos e serviços. Quando tratamos dados com base em seu consentimento, você tem o direito de retirá-lo a qualquer momento.

Você pode apagar sua conta do WhatsApp a qualquer momento no aplicativo com o recurso "Apagar minha conta" (disponível em Configurações > Conta). Quando você apaga sua conta do WhatsApp, as mensagens que não foram entregues são apagadas de nossos servidores junto com outros dados que não mais necessitamos para operar e executar nossos Serviços. Ao apagar sua conta, por exemplo, você apagará os dados da conta e sua foto de perfil, removerá você de todos os grupos do WhatsApp e apagará seu histórico de mensagens do WhatsApp. Tenha em mente que, se você apenas apagar o aplicativo WhatsApp de seu aparelho sem utilizar a opção "Apagar minha conta", pode levar até 90 dias depois do início do processo para apagar suas informações do WhatsApp. É possível que cópias de informações suas permaneçam após os 90 dias no armazenamento de backup que usamos com finalidades legítimas ou para fins de conformidade com obrigações legais. Lembre-se também de que apagar sua conta não afeta as informações relacionadas aos grupos que você criou ou as informações relacionadas a você e que outros usuários possuem, como as cópias das mensagens que você enviou. Saiba mais sobre como apagar sua conta no Android, iPhone ou KaiOS.

Saiba mais sobre seus direitos e sobre como você pode exercê-los acessando nossos artigos de ajuda para iPhone, Android e KaiOS em nossa Central de ajuda.

Nossa Política de Privacidade fornece informações sobre como compartilhamos seus dados com terceiros. Para solicitar mais informações sobre nossas práticas de dados, toque ou clique aqui.

Entre em contato com o WhatsApp ou com o Encarregado de Proteção de Dados (DPO, na sigla em inglês).

Caso você tenha outras questões sobre este Aviso ou como exercer seus direitos de acordo com a LGPD, entre em contato conosco.

O WhatsApp LLC é o controlador de dados responsável por suas informações. Para entrar em contato com o Encarregado de Proteção de Dados do WhatsApp LLC, clique aqui. Você também tem o direito de enviar um requerimento à Autoridade Nacional de Proteção de Dados ("ANPD") entrando em contato diretamente com a ANPD.

Se o seu contato é sobre outro assunto, verifique a Central de ajuda para recursos adicionais.

Voltar ao topo

Petição Pet [illegible] (006[illegible]) 6514 0261.3[illegible] 12/2021 pg 27904 / pg. 96

Doc. 3

Petição Pet Anexo Parte 7 - Inq 0065514-06.2021.8.13.0000 - 05665177 (29538869) (0065514-06.2021.8.13.0000 - 05665177 (29538869) SEI 0065514-06.2021.8.13.0000 / pg. 97

Termos de Serviço do WhatsApp Business

Última alteração: 20 de setembro de 2021

Estes Termos de Serviço do WhatsApp Business se aplicam a você caso tenha se inscrito nos Serviços do WhatsApp Business (definidos abaixo) antes de 27 de setembro de 2021. Se você se inscreveu nos Serviços do WhatsApp Business no dia 27 de setembro de 2021 ou depois dessa data, o WhatsApp presta Serviços Comerciais de acordo com estes Termos de Serviço.

1. Introdução

Você e a empresa ou negócio que você está autorizado a representar ("você", "sua", "seu" ou "Empresa") concordam com estes Termos de Serviço do WhatsApp Business e com todos os outros termos, políticas e documentações aplicáveis (coletivamente, "Termos do WhatsApp Business") ao instalar ou usar os aplicativos, software, recursos, serviços e APIs do WhatsApp projetados e desenvolvidos para empresas ("Serviços Comerciais").

O WhatsApp LLC é a entidade contratante que fornece a você nossos Serviços Comerciais, a menos que esteja em um país do Espaço Econômico Europeu e em qualquer outro país ou território inserido na ("Região Europeia"). Neste caso, a WhatsApp Ireland Limited é a entidade contratante que fornece a você nossos Serviços Comerciais (coletivamente, "WhatsApp", "nosso(a)", "nós", "nos" ou "conosco"). Nós fornecemos nossos Serviços Comerciais exclusivamente para uso comercial.

SEM ACESSO A SERVIÇOS DE EMERGÊNCIA. Há diferenças importantes entre nossos Serviços Comerciais e os serviços de telefonia fixa, de celular ou de SMS. Nossos Serviços Comerciais não permitem acesso a serviços ou prestadores de serviços de emergência, incluindo a polícia, o corpo de bombeiros ou os hospitais, nem nenhuma forma de contato com pontos de atendimento de segurança pública. A Empresa deveria garantir que consegue entrar em contato com prestadores de serviços de emergência pertinentes por meio de um telefone fixo, celular ou outro serviço disponível.

2. Termos e políticas adicionais

Estes Termos do WhatsApp Business incorporam por referência as seguintes políticas e documentos:

- Política do WhatsApp Business
- Termos de Tratamento de Dados do WhatsApp Business
- Política de Propriedade Intelectual do WhatsApp
- Diretrizes de Marca do WhatsApp

Em caso de conflito entre qualquer um dos termos e políticas adicionais e estes Termos do WhatsApp Business, os termos e políticas adicionais prevalecerão.

3. Conta do WhatsApp Business

Uso comercial e elegibilidade. Você declara e garante que: (a) você utilizará nossos Serviços Comerciais apenas para fins comerciais, empresariais e autorizados, e não utilizará os Serviços Comerciais para uso pessoal; (b) você fornecerá apenas informações de registro associadas à sua Empresa; (c) você tem autorização para aceitar estes Termos do WhatsApp Business e tem, pelo menos, 18 anos de idade (ou a maioridade reconhecida no seu país de residência); e (d) você não foi anteriormente suspenso ou removido dos nossos Serviços Comerciais ou se envolveu em qualquer atividade que pudesse resultar em suspensão ou remoção.

Registro e conta. A Empresa deve criar uma conta no WhatsApp Business e deve fornecer informações precisas, atuais e completas, incluindo seu número de telefone comercial legal válido, nome da Empresa e outras informações necessárias. A Empresa manterá as informações da sua conta do WhatsApp Business atualizadas. O nome da Empresa não deve: (a) ser falso, enganoso, fraudulento ou difamatório; (b) fazer paródia com terceiros ou incluir símbolos de caracteres, pontuação excessiva ou designações de marca comercial; ou (c) violar qualquer marca comercial, violar qualquer direito de publicidade ou, de alguma forma, violar os direitos de qualquer pessoa. Nós reservamos o direito de recuperar nomes de contas em nome de qualquer empresa ou indivíduo que possua uma reivindicação legal destes nomes.

Preferências de comunicação. Como parte do seu relacionamento conosco, você permite que o WhatsApp use suas informações para enviar a você comunicações eletrônicas (como mensagens, e-mails e chamadas telefônicas via WhatsApp ou por outros meios) de nossa parte ou dos nossos fornecedores terceirizados, incluindo: (a) avisos sobre sua conta, alterações de senha, autorizações de pagamento e outras informações transacionais; e (b) informações sobre produtos, serviços, pesquisas, eventos, notícias e promoções oferecidas pelo WhatsApp ou pelas Empresas do Facebook, quando

Petição Pet Inic Complementar 0005059-66.2017.8.26.0224 (2933886) [0066514-00261.2021.8.26.0000] (SEI 1452124-32.2021.8.26.0000) / pg. 98

permitido pela lei aplicável. Se você não deseja que o WhatsApp se comunique com você em relação ao item (b) acima, você pode optar por não receber futuras comunicações, entrando em contato com o WhatsApp por meio dos endereços listados no final destes termos ou clicando no link “cancelar inscrição” em qualquer comunicação desse tipo.

Dispositivos e software. Você deve fornecer determinados dispositivos, software e conexões de dados, que não são fornecidos por nós, para usar nossos Serviços Comerciais. Você concorda em baixar e instalar manual ou automaticamente as atualizações dos nossos Serviços Comerciais.

Taxas e impostos. Você é responsável por todos os planos de dados da operadora, tarifas de uso da Internet e outros impostos e taxas associados ao uso dos nossos Serviços Comerciais.

Vinculação ao Facebook. Para usar todos ou alguns recursos dos nossos Serviços Comerciais, podemos exigir que a Empresa vincule sua conta do WhatsApp Business à conta do Facebook usada para seus negócios. Os termos e políticas do Facebook são aplicados na medida em que você usa os serviços do Facebook.

Serviços de terceiros. Nossos Serviços Comerciais podem permitir que a Empresa acesse, use ou interaja com sites, aplicativos, conteúdos e outros produtos e serviços que não são fornecidos pelo WhatsApp. Por exemplo, a Empresa pode optar por usar um serviço de backup de dados de terceiros (como iCloud ou Google Drive) que possa ser usado com alguns de nossos Serviços Comerciais. Observe que, ao usar esses outros serviços de terceiros, os termos e políticas de privacidade aplicáveis deles regerão o uso destes serviços pela Empresa. O WhatsApp não será responsável pelo uso desses serviços, pelos termos de terceiros ou por quaisquer ações que você realize sob os termos de terceiros.

4. Responsabilidades legais, de privacidade e de segurança da Empresa

Conformidade com as leis e regulamentos. Você só poderá usar nossos Serviços Comerciais se tiver assegurado que o seu uso esteja em conformidade com todos os requisitos legais e regulamentares. É sua exclusiva responsabilidade determinar as suas obrigações legais. Os nossos Serviços Comerciais não se destinam ao uso dentro de corporações. Nós não fazemos declarações ou garantias de que nossos Serviços Comerciais atendem às necessidades de entidades regulamentadas por leis e regulamentos com elevados requisitos de confidencialidade em relação a dados pessoais, como entidades de assistência médica, financeira ou de serviços jurídicos. A Empresa deve fornecer todas as divulgações e avisos de dados necessários (como manter uma política de privacidade ou rotular mensagens de marketing). A Empresa também deve garantir todos os direitos, consentimentos e permissões necessários (por exemplo, adesão) para compartilhar o contato de seus clientes e outros dados pessoais com o WhatsApp e para se comunicar com seus clientes via WhatsApp usando essas informações. O WhatsApp não se responsabiliza por quaisquer atos ou omissões da Empresa que violem as leis aplicáveis. A Empresa também deve respeitar e cumprir todas as solicitações de usuários do WhatsApp para interromper ou desativar o recebimento de certos ou todos os tipos de mensagens do WhatsApp enviadas pela Empresa. Os usuários do WhatsApp podem bloquear a Empresa, marcar as mensagens da Empresa como spam ou nos notificar sobre violações de nossos termos e políticas pela Empresa. Nestes casos, o WhatsApp tomará as medidas apropriadas, o que poderá resultar na suspensão ou cancelamento do uso dos nossos Serviços Comerciais pela Empresa.

Responsabilidades de segurança. Somente indivíduos autorizados a agir em nome da Empresa poderão ser autorizados pela Empresa a acessar e usar a conta da Empresa no WhatsApp Business e para os fins autorizados sob estes Termos do WhatsApp Business. A Empresa é responsável por todas as atividades realizadas em sua conta. A Empresa deverá: (a) manter as credenciais de sua conta seguras; (b) manter seus dispositivos e conta do WhatsApp seguros e protegidos; (c) impedir o uso ou acesso não autorizado aos nossos Serviços Comerciais; e (d) notificar o WhatsApp imediatamente em caso de suspeita ou descoberta de qualquer violação de segurança relacionada aos nossos Serviços Comerciais, ou em caso de descoberta ou suspeita de qualquer acesso ou uso não autorizado. A Empresa implementará e seguirá padrões reconhecidos pelo setor e práticas recomendadas para proteção de dados e informações, a fim de proteger os dados, a rede e os sistemas da Empresa contra acesso, uso ou cópia não autorizados. A Empresa deverá excluir imediatamente todos os dados de qualquer usuário que tenha obtido por meio dos nossos Serviços Comerciais se concluirmos, justificadamente a nosso critério, que a Empresa violou sua obrigação de proteger e impedir o uso ou acesso não autorizado a seus dispositivos, conta ou sistemas, violou estes Termos do WhatsApp Business, ou se estes Termos do WhatsApp Business forem rescindidos por qualquer motivo.

5. Propriedade intelectual e licenças

Licença da Empresa para Nós. Nossos Serviços Comerciais permitem que você crie, publique, armazene, envie e receba conteúdos, como textos, imagens, vídeos e outros materiais, incluindo marcas, logotipos, slogans e outros materiais de propriedade da Empresa (coletivamente, “Conteúdo da Empresa”). Você concede ao WhatsApp e às suas subsidiárias e afiliadas uma licença global, não exclusiva, sublicenciável e transferível para usar, reproduzir, modificar, adaptar, publicar, traduzir, criar materiais derivados, distribuir e executar ou exibir publicamente o Conteúdo da Empresa que são carregados, enviados, armazenados ou recebidos pela Empresa em ou através de nossos Serviços Comerciais, exclusivamente com o

Petição Pet Inic Complementar 0005059-56.2017.8.26.0114 (2953886) [0066514-02.2021.8.26.0000] (Mandado de Segurança Cível) - 14/12/2021 - pg. 99

objetivo de fornecer, operar, desenvolver, promover, atualizar e aprimorar nossos Serviços Comerciais, além de pesquisar e desenvolver novos serviços, recursos ou usos. Você declara e garante que possui todos os direitos necessários para nos conceder a presente licença para o Conteúdo da Empresa, e que o nosso uso, conforme permitido por estes Termos do WhatsApp Business, não violará nenhum direito ou prejudicará qualquer pessoa ou entidade.

Direitos da Empresa. Exceto pela licença que você nos concede no item acima, você reterá toda a propriedade e outros direitos sobre o Conteúdo da Empresa.

Nossa licença para a Empresa. Sob a condição de conformidade da Empresa com estes Termos do WhatsApp Business, concedemos à Empresa uma licença limitada, revogável, não exclusiva, não sublicenciável e intransferível para usar nossos Serviços Comerciais apenas conforme autorizado nestes Termos do WhatsApp Business. Você também poderá usar nossas marcas para divulgar que a sua Empresa está no WhatsApp, exclusivamente conforme estabelecido em nossas Diretrizes de Marca do WhatsApp.

Direitos do WhatsApp. Exceto pela licença expressamente concedida nestes Termos do WhatsApp Business, não há concessão de licença ou direito implícita ou por inferência. Exceto expressamente indicado em contrário, somos os proprietários de todos direitos autorais, marcas, domínios, logotipos, conjunto-imagem (trade dress), segredos comerciais, patentes e outros direitos de propriedade intelectual associados aos nossos Serviços Comerciais.

Restrições. Exceto quando permitido por escrito pelo WhatsApp, a Empresa não deverá, direta ou indiretamente, ou por meios automatizados ou por outros meios: (a) distribuir, vender, revender ou alugar nossos Serviços Comerciais a terceiros; (b) distribuir ou disponibilizar nossos Serviços Comerciais em uma rede para serem usados por vários dispositivos ao mesmo tempo, exceto se autorizado por meio de ferramentas e configurações que nós fornecemos expressamente para seu uso por meio dos Serviços Comerciais; e (c) copiar, reproduzir, distribuir, executar ou exibir publicamente, modificar ou fazer trabalhos derivados com base no todo ou parte de nossos Serviços Comerciais. A Empresa não deverá, direta ou indiretamente, ou por meios automatizados ou por outros meios: (d) remover quaisquer avisos ou marcas de direitos de propriedade; (e) fazer engenharia reversa de qualquer aspecto dos nossos Serviços Comerciais ou fazer qualquer coisa que possa descobrir o código-fonte; (f) retirar ou extrair dados dos nossos Serviços Comerciais; (g) desenvolver ou usar qualquer aplicativo que interaja com nossos Serviços Comerciais sem o nosso consentimento prévio e por escrito; e (h) criar softwares ou APIs que funcionem substancialmente da mesma forma que nossos Serviços Comerciais e oferecê-los para uso de terceiros de maneira não autorizada.

Denúncia de infrações de direitos autorais, marcas e outras infrações de propriedade intelectual por terceiros. Para denunciar terceiros por reclamações de direitos autorais, marcas ou outras violações de propriedade intelectual, acesse nossa Política de Propriedade Intelectual do WhatsApp. Podemos tomar medidas em relação à sua conta, inclusive desativar ou suspender sua conta do WhatsApp da Empresa se você infringir direitos de propriedade intelectual de terceiros.

Feedback. Sempre apreciamos seu feedback ou outras sugestões sobre o WhatsApp. Você concorda que quaisquer perguntas, comentários, sugestões, ideias, materiais originais ou criativos, ou outras informações sobre o WhatsApp ou nossos produtos ou serviços, que você publica, envia ou de outra forma nos comunica (coletivamente, "Feedback") não são confidenciais e que teremos o direito de usar e disseminar, sem restrição, o Feedback para qualquer finalidade, comercial ou não, sem reconhecimento ou compensação a você.

6. Uso aceitável de nossos Serviços Comerciais

Uso aceitável. A Empresa não violará (nem ajudará terceiros a violar) nenhuma lei aplicável, contrato, propriedade intelectual ou outro direito de terceiros, e a Empresa será a única responsável por sua conduta ao usar nossos Serviços Comerciais. A Empresa não deverá, direta ou indiretamente, ou por meios automatizados ou por outros meios: (a) usar nossos Serviços Comerciais para fins pessoais, familiares ou domésticos; (b) se envolver em qualquer conduta de assédio, ameaça, intimidação, predação ou perseguição; (c) usar ou tentar usar a conta de outro usuário sem autorização prévia desse usuário e do WhatsApp; (d) personificar ou se registrar em nome de qualquer pessoa ou entidade ou deturpar sua afiliação com uma pessoa ou entidade, fraudar ou publicar falsidades ou declarações enganosas; (e) coletar informações de ou sobre outros usuários de qualquer forma não permitida ou não autorizada; (f) usar nossos Serviços Comerciais que não seja para os fins a que se destinam ou interferir, interromper, afetar negativamente ou inibir outros usuários; (g) danificar, desativar, sobrecarregar ou prejudicar os nossos Serviços Comerciais; (h) enviar, distribuir ou publicar spam, comunicações eletrônicas não solicitadas, correntes, esquemas de pirâmide ou comunicações ilegais ou não permitidas; (i) publicar, enviar ou compartilhar qualquer conteúdo que seja ilegal, difamatório, injurioso, obsceno, pornográfico, indecente, lascivo, sugestivo, hostil, ameaçador, invasivo da privacidade ou dos direitos de publicidade, abusivo, inflamatório, fraudulento ou em que julgamos o conteúdo censurável; (j) incitar ou fornecer instruções para condutas ilícitas; (k) distribuir quaisquer vírus, dados corrompidos ou outros arquivos ou conteúdos prejudiciais, disruptivos ou destrutivos; (l) evitar, ignorar ou burlar as instruções em nosso arquivo robots.txt ou qualquer medida que empregarmos para impedir ou limitar o acesso a qualquer

Petição Petição Inicial Complementada 0066509-81.2016.8.19.0001 (2993339) (0066509-81.2016.8.19.0001 - SEI 0026194-02.2021.8.19.0000 / pg. 100

parte dos nossos Serviços Comerciais, incluindo técnicas de filtragem de conteúdo; ou (m) expor o WhatsApp ou outros a qualquer tipo de dano ou responsabilidade.

Execução. Embora nós não tenhamos obrigação de rastrear ou monitorar o Conteúdo da Empresa, podemos revisar, remover ou excluir o Conteúdo da Empresa publicado e compartilhado por você, a qualquer momento e a nosso critério, como nos casos em que outros usuários nos notifiquem de que o Conteúdo da Empresa viola estes Termos do WhatsApp Business. Se desativarmos ou encerrarmos a conta da Empresa por uma violação desses Termos do WhatsApp Business, a Empresa não poderá criar outra conta do WhatsApp Business sem nossa permissão expressa e por escrito.

Reclamações. Você pode nos enviar reclamações para businesscomplaints@support.whatsapp.com sobre os seguintes assuntos: problemas técnicos ou tecnológicos; problemas de atendimento ao cliente; suspensão e término de sua conta ou Serviços; ou qualquer suposta violação destes Termos ou do Regulamento da UE 2019/1150 (o "**Regulamento da Plataforma**") por nós. Nós confirmaremos o recebimento de todas as reclamações e entraremos em contato com você para resolver sua reclamação dentro de um prazo razoável. Se você nos fornecer seu endereço de e-mail válido, nós comunicaremos a você o resultado de nossa investigação sobre sua reclamação.

7. Nossas práticas de dados

Contatos de seus clientes. A Empresa fornece ao WhatsApp informações de contato de clientes, como números de telefone ("Dados do Cliente"), e determina com quais clientes ela pode se comunicar pelo WhatsApp. Caso você esteja na Região Europeia e o Regulamento Geral de Proteção de Dados (Regulamento da União Europeia 2016/679, "RGPD") se aplique ao seu tratamento de quaisquer Dados Pessoais (como esse termo é definido no RGPD) contidos nos Dados do Cliente ou caso você esteja no Reino Unido, na Suíça ou, na medida em que o WhatsApp LLC seja sua entidade contratante, você esteja no Brasil e a "Lei Geral de Proteção de Dados" (Lei 13.709/2018, "LGPD") se aplique ao seu tratamento de quaisquer Dados Pessoais (conforme esse termo é definido na LGPD) contidos nos Dados do Cliente, você é o controlador de dados que seleciona os destinatários de mensagens e instrui o WhatsApp, durante o período de vigência destes Termos do WhatsApp Business, a tratar esses Dados Pessoais em seu nome, como seu operador de dados, de acordo com estes Termos do WhatsApp Business, para entregar as mensagens da Empresa aos seus clientes. Na medida em que tratamos esses Dados Pessoais nos Dados do Cliente como seus operadores, nossos Termos de Tratamento de Dados do WhatsApp Business são aplicáveis e incorporados por referência a estes Termos do WhatsApp Business.

Acesso a dados e a dados agregados. Por meio de nossos Serviços Comerciais, você terá acesso aos dados pessoais, Dados do Cliente e Conteúdo da Empresa que você nos fornecerá. Você poderá acessar, em nossos Serviços Comerciais, dados agregados relacionados à sua atividade de mensagens, como o número agregado de mensagens enviadas, entregues, lidas e recebidas.

Classificação e avaliação. Se você usar o Catálogo, você determinará a ordem e a exibição de seus produtos e serviços em seu Catálogo; Nós não classificamos ou usamos parâmetros de classificação no Catálogo para exibir seus produtos ou serviços ao lado ou em relação aos bens ou serviços de outras empresas.

Outras informações. Você entende e concorda que o WhatsApp coleta, armazena e usa: (a) informações da sua conta comercial e cadastro; (b) informações de uso, log e informações funcionais geradas a partir do uso de nossos Serviços Comerciais; (c) informações de desempenho, diagnóstico e análise; (d) informações relacionadas aos seus pedidos de suporte técnico ou outros; e (e) informações sobre você de outras fontes, como outros usuários do WhatsApp, negócios, empresas de terceiros e Empresas do Facebook. Podemos compartilhar essas informações com as Empresas do Facebook, e nós e as Empresas do Facebook usaremos todas as informações que temos para desenvolver, operar, fornecer, aprimorar, entender, personalizar, dar suporte e comercializar nossos Serviços Comerciais, nossos outros serviços e os serviços e produtos das Empresas do Facebook. Não é possível desativar essas práticas de dados.

Nossas operações globais. A Empresa concorda com a transferência e o tratamento dos dados que coletamos, armazenamos e usamos sob estes Termos do WhatsApp Business para os Estados Unidos e outros países globalmente onde temos ou usamos instalações, provedores de serviços ou parceiros, independentemente de onde você usa nossos Serviços Comerciais. Você reconhece que as leis, os regulamentos e as normas do país no qual suas informações são armazenadas ou tratadas podem ser diferentes das existentes em seu próprio país.

Divulgações legais e solicitações de terceiros. Você concorda que o WhatsApp pode compartilhar suas informações, incluindo o Conteúdo da Empresa, se acreditarmos, de boa-fé, que seja razoavelmente necessário para: (a) responder, de acordo com a lei ou regulamentos aplicáveis, processos legais ou solicitações governamentais; (b) para cumprir estes Termos do WhatsApp Business e quaisquer outros termos e políticas aplicáveis, inclusive para investigações de possíveis violações; (c) detectar, investigar, prevenir e solucionar fraudes e outras atividades ilegais, ou questões técnicas ou de segurança; ou (d) proteger os direitos, a propriedade e a segurança de nossos usuários, do WhatsApp, das Empresas do Facebook ou de outros.

8. Disponibilidade

Petição Petição Inicial Complementada 0066509-81.2021.8.19.0001 (2993339) (0066509-81.2021.8.19.0001 - SEI 0026104-02.2021.8.19.0004 / pg. 101

Nossos Serviços Comerciais podem ser interrompidos, inclusive para manutenção, reparos, atualizações ou falhas na rede ou no equipamento. Nós reservamos o direito de descontinuar alguns ou todos os nossos Serviços Comerciais, a nosso exclusivo critério, incluindo determinados recursos e o suporte a determinados dispositivos e plataformas. Eventos que estejam fora de nosso controle podem afetar nossos Serviços Comerciais, tais como fenômenos naturais e outros eventos de força maior.

9. Avisos legais

A EMPRESA USA NOSSOS SERVIÇOS COMERCIAIS POR SUA PRÓPRIA CONTA E RISCO E ESTÁ SUJEITA AOS AVISOS LEGAIS A SEGUIR. FORNECEMOS NOSSOS SERVIÇOS COMERCIAIS COMO ELES SE APRESENTAM (“AS IS”) SEM GARANTIAS EXPRESSAS OU TÁCITAS, INCLUINDO, ENTRE OUTROS, GARANTIAS DE COMERCIABILIDADE, ADEQUAÇÃO A UMA FINALIDADE ESPECÍFICA, PROPRIEDADE, NÃO VIOLAÇÃO E PROTEÇÃO CONTRA VÍRUS DE COMPUTADOR OU OUTROS CÓDIGOS NOCIVOS. NÃO GARANTIMOS QUE NENHUMA INFORMAÇÃO QUE FORNEÇAMOS SEJA PRECISA, COMPLETA OU ÚTIL; QUE NOSSOS SERVIÇOS COMERCIAIS OU QUAISQUER OUTROS SERVIÇOS SERÃO OPERACIONAIS, SEM ERROS, PROTEGIDOS OU SEGUROS; OU QUE NOSSOS SERVIÇOS COMERCIAIS OU QUAISQUER OUTROS SERVIÇOS FUNCIONARÃO SEM INTERRUPÇÕES, ATRASOS OU IMPERFEIÇÕES. NÃO CONTROLAMOS, E NÃO NOS RESPONSABILIZAMOS POR CONTROLAR, COMO OU QUANDO NOSSOS USUÁRIOS USAM NOSSOS SERVIÇOS COMERCIAIS OU OUTROS SERVIÇOS, TAMPOUCO OS RECURSOS E AS INTERFACES QUE NOSSOS SERVIÇOS COMERCIAIS OU OUTROS SERVIÇOS FORNECEM. NÃO NOS RESPONSABILIZAMOS E NÃO NOS OBRIGAMOS A CONTROLAR AS AÇÕES OU AS INFORMAÇÕES (INCLUINDO O CONTEÚDO) DE NOSSOS USUÁRIOS OU DE TERCEIROS. ESTA SEÇÃO NÃO PREJUDICA AS NOSSAS OBRIGAÇÕES COMO OPERADOR DE DADOS SOB OS TERMOS DE TRATAMENTO DE DADOS DO WHATSAPP BUSINESS.

10. Limitação de responsabilidade

NÃO NOS RESPONSABILIZAREMOS PERANTE A EMPRESA POR LUCROS CESSANTES, PREJUÍZOS EMERGENTES, INDENIZAÇÕES PUNITIVAS OU POR DANOS ESPECIAIS OU INDIRETOS DECORRENTES OU RELACIONADOS DE ALGUMA FORMA A ESTES TERMOS DO WHATSAPP BUSINESS, A NÓS OU AOS NOSSOS SERVIÇOS COMERCIAIS, MESMO QUE TENHAMOS SIDO AVISADOS DA POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS. NOSSA RESPONSABILIDADE AGREGADA TOTAL RELATIVA, DECORRENTE OU ASSOCIADA A ESTES TERMOS DO WHATSAPP BUSINESS, A NÓS OU A NOSSOS SERVIÇOS COMERCIAIS NÃO ULTRAPASSARÁ O MONTANTE DE CEM DÓLARES (US$ 100) OU O VALOR PAGO PELA EMPRESA NOS ÚLTIMOS DOZE (12) MESES PARA USAR NOSSOS SERVIÇOS COMERCIAIS. O AVISO LEGAL ACIMA SOBRE CERTAS INDENIZAÇÕES E LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE APLICAR-SE-Á ATÉ O MÁXIMO PERMITIDO PELA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL. AS LEIS DE ALGUNS ESTADOS OU JURISDIÇÕES NÃO PERMITEM A EXCLUSÃO OU LIMITAÇÃO DE CERTAS INDENIZAÇÕES; PORTANTO, ALGUMAS OU TODAS AS EXCLUSÕES E LIMITAÇÕES ESTABELECIDAS ACIMA PODEM NÃO SE APLICAR À EMPRESA. NÃO OBSTANTE QUALQUER DISPOSIÇÃO EM CONTRÁRIO NESTES TERMOS DO WHATSAPP BUSINESS, NESSES CASOS, A RESPONSABILIDADE DO WHATSAPP E DE SEUS CONSELHEIROS, DIRETORES, FUNCIONÁRIOS E REPRESENTANTES (“PARTES DO WHATSAPP”) SE LIMITARÁ AO MÁXIMO PERMITIDO PELA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL. SE VOCÊ É RESIDENTE DO ESTADO DA CALIFÓRNIA, VOCÊ CONCORDA EM RENUNCIAR AO ARTIGO 1542 DO CÓDIGO CIVIL DA CALIFÓRNIA, QUE DISPÕE: A RENÚNCIA GERAL NÃO SE ESTENDE A DEMANDAS QUE O CREDOR NÃO CONHECE OU ESPERA EXISTIREM EM SEU FAVOR NO MOMENTO DA EXECUÇÃO DA RENÚNCIA QUE, SE CONHECIDAS POR ELE, AFETARIAM SUBSTANCIALMENTE SEU ACORDO COM O DEVEDOR.

11. Indenização

A Empresa concorda em defender, indenizar e isentar as Partes do WhatsApp de toda a responsabilidade e de todos os danos, prejuízos e despesas de qualquer natureza (incluindo honorários advocatícios e custos judiciais justificados) relativos, oriundos ou de alguma forma associados ao seguinte (“Demanda”): (a) acesso ou uso dos nossos Serviços Comerciais pela Empresa, incluindo informações fornecidas em função dos mesmos; (b) violação ou suposta violação destes Termos do WhatsApp Business ou da lei aplicável pela Empresa; e (c) qualquer declaração falsa feita pela Empresa. Temos o direito de controlar exclusivamente a defesa ou transação de qualquer Demanda e a Empresa cooperará no limite e tão completamente quanto exigido por nós.

12. Modificação e cancelamento de nossos Serviços Comerciais

Podemos modificar, suspender ou encerrar o acesso ou o uso pela Empresa de nossos Serviços Comerciais e estes Termos do WhatsApp Business a qualquer momento e por qualquer motivo permitido pela lei aplicável, inclusive se determinarmos, a nosso exclusivo critério, que a Empresa viola esses Termos do WhatsApp Business, recebe feedback negativo excessivo ou cria danos, riscos ou possível exposição legal para nós, nossos usuários ou terceiros.

Na medida em que você está na União Europeia e dentro do escopo de nossas obrigações nos termos do Regulamento da Plataforma, notificaremos você com 30 dias de antecedência (a menos que uma obrigação legal ou regulamentar exija que

Petição Pet Anexo Complementar 00665096_af506651_2093339 (006654140261.SEI 0026124032 / pg 102

tenhamos que encerrar a prestação dos serviços em um prazo mais curto ou você tenha violado repetidamente suas obrigações sob estes Termos) e os motivos relevantes para o término (exceto se estivermos legalmente impedidos de apresentar motivos ou se você violou repetidamente estes Termos do WhatsApp Business). A Empresa pode entrar em contato com o WhatsApp usando nosso sistema de reclamações pelo endereço businesscomplaints@support.whatsapp.com para esclarecer os motivos de cancelamento ou suspensão de sua conta. Se conseguirmos resolver o problema a seu favor, resultando na reativação de sua conta, restabeleceremos nossos Serviços Comerciais dentro de um prazo razoável.

Após a rescisão, removeremos o perfil da sua conta do WhatsApp e reteremos por até 90 dias os dados associados à sua conta, inclusive os dados fornecidos ou coletados do seu uso dos Serviços Comerciais, conforme descrito na seção deste contrato em Nossas Práticas de Dados.

A Empresa pode rescindir estes Termos do WhatsApp Business a qualquer hora e por qualquer motivo, mediante aviso por escrito a nós. Após a rescisão destes Termos do WhatsApp Business por qualquer motivo, a Empresa deve descontinuar imediatamente o uso de nossos Serviços Comerciais e desinstalar e destruir todas as cópias de software fornecidas pelo WhatsApp e excluir qualquer informação de usuário que a Empresa obteve com nossos Serviços Comerciais. As cláusulas abaixo sobreviverão à extinção destes Termos do WhatsApp Business: Serviços de Terceiros, Direitos da Empresa, Direitos do WhatsApp, Feedback, Disponibilidade, Avisos Legais, Limitação de Responsabilidade, Indenização, Modificação e Cancelamento de nossos Serviços Comerciais, Informações Confidenciais do WhatsApp, Publicidade, Conformidade Legal, Lei Aplicável e Local, Alteração, Cessão, Divisibilidade, Disposições Gerais e Avisos.

13. Informações confidenciais do WhatsApp

Nossas comunicações com a Empresa poderão conter informações confidenciais do WhatsApp. As informações confidenciais do WhatsApp incluem qualquer um de nossos materiais, comunicações e informações que fornecemos a você ou à Empresa marcados como confidenciais ou que seriam normalmente considerados confidenciais por uma pessoa razoável, dadas as circunstâncias. Se você receber tais informações confidenciais, você não as divulgará a terceiros sem o nosso prévio consentimento por escrito. As informações confidenciais do WhatsApp não incluem informações desenvolvidas independentemente por você, que tenham sido legitimamente passadas a você por terceiros sem uma obrigação de confidencialidade ou que se tornem públicas sem sua culpa no fato. Você poderá divulgar as informações confidenciais do WhatsApp quando for obrigado por lei e se nos der aviso prévio em tempo hábil, a não ser que a ordem judicial obrigue você a não nos informar.

14. Publicidade

Exceto conforme permitido pelo WhatsApp, a Empresa não fará nenhuma declaração pública sobre esses Termos do WhatsApp Business e o relacionamento da Empresa com o WhatsApp. A Empresa concorda em cooperar com o WhatsApp para responder a perguntas de usuários, da imprensa ou do governo que uma das partes possa vir a receber, da maneira indicada pelo WhatsApp.

15. Conformidade legal

Nossos Serviços Comerciais não devem ser distribuídos ou usados em nenhum país em que tais atos violem a legislação local. Reservamo-nos o direito de limitar os nossos Serviços Comerciais em qualquer país a qualquer momento, na extensão permitida pela lei aplicável. A Empresa cumprirá todas as leis aplicáveis de controle de exportação ou sanções comerciais ("Leis de Exportação") nos Estados Unidos da América e em outros países. A Empresa não exportará, reexportará, fornecerá ou transferirá os nossos Serviços Comerciais, direta ou indiretamente para: (a) qualquer pessoa física ou entidade ou país proibido pelas Leis de Exportação; (b) qualquer indivíduo ou entidade, ou alguém pertencente ou controlado por qualquer indivíduo ou entidade, em listas de restrições do governo dos Estados Unidos ou de outros governos; ou (c) para qualquer fim proibido pelas Leis de Exportação, inclusive armas nucleares, químicas ou biológicas ou programas de tecnologia de mísseis, sem as autorizações governamentais necessárias. A Empresa não usará ou baixará nossos Serviços Comerciais: (i) se estiver localizada, pertencer ou for controlada por alguém localizado em um país com restrições; (ii) se estiver atualmente listada, ou pertencer ou ser controlada por alguém listado, em qualquer lista de partes com restrições dos Estados Unidos ou de outros países; (iii) em benefício ou em nome de um país restrito ou de alguém presente nas listas de restrições dos Estados Unidos ou de outros países; ou (iv) para qualquer fim proibido pelas Leis de Exportação. A Empresa não disfarçará sua localização por meio de proxy IP ou outros métodos.

16. Lei aplicável e local

As leis do estado da Califórnia (EUA) regerão estes Termos do WhatsApp Business e quaisquer Controvérsias (definidas abaixo) que possam surgir entre o WhatsApp e a Empresa, sem considerar as disposições de conflito de leis. A Empresa resolverá qualquer demanda, causa de ação ou Controvérsia(s)) relacionada(s), decorrentes ou que de alguma forma tenha relação com estes Termos do WhatsApp Business, a nós, aos nossos Serviços Comerciais ou a outros produtos e serviços que

Petição Pet Anexo Complementar 0066509 a5066557 (2993339) (0066511-40.2021.8.21.0001 SEI 042/2400321 pg 2384 / pg. 103

possamos disponibilizar (“Controvérsia(s)”) exclusivamente no Tribunal Distrital dos Estados Unidos para o Distrito do Norte da Califórnia, na medida em que haja jurisdição federal ou em um tribunal estadual localizado no Condado de San Mateo, na Califórnia (EUA), e a Empresa concorda em se submeter à jurisdição pessoal de tais tribunais com o objetivo de discutir judicialmente todas essas Controvérsias. Sem prejuízo do supracitado, você concorda que, a nosso exclusivo critério, podemos optar por resolver qualquer Controvérsia que tenhamos com você em qualquer tribunal competente de seu país de residência que tenha jurisdição sobre a referida Controvérsia.

Mediação. Desde que seus clientes estejam na Região Europeia e que nossas obrigações se apliquem nos termos do Regulamento da Plataforma, você ou nós podemos encaminhar qualquer demanda, ação judicial ou Controvérsia (incluindo reclamações que não puderam ser resolvidas) à mediação voluntária mediante envio de aviso por escrito para o outro via e-mail. Você pode enviar um e-mail para businesscomplaints@support.whatsapp.com, e podemos enviar uma mensagem para seu endereço de e-mail válido. A lista de mediadores independentes com os quais estamos dispostos a trabalhar está disponível em https://www.whatsapp.com/legal/business-terms/p2b-mediation. A mediação não afetará seu direito nem o nosso de julgar a Controvérsia em um processo judicial a qualquer momento.

17. Alteração

Poderemos alterar ou atualizar estes Termos do WhatsApp Business, inclusive todas as políticas e documentos a estes incorporados. As alterações feitas nestes Termos do WhatsApp Business entrarão em vigor na data em que publicamos essas alterações, exceto quando nossas obrigações nos termos do Regulamento da Plataforma se aplicarem a você. Neste caso, enviaremos a você um aviso com pelo menos 15 dias de antecedência, sujeito às exceções do Regulamento da Plataforma, e se você tiver nos fornecido seu endereço de e-mail válido. O uso continuado de nossos Serviços Comerciais pela Empresa confirma sua aceitação destes Termos do WhatsApp Business e alterações posteriores. Caso a Empresa não concorde com as alterações feitas a estes Termos do WhatsApp Business, a Empresa deve parar de usar os nossos Serviços Comerciais imediatamente e deve apagar sua conta. Leia estes Termos do WhatsApp Business periodicamente.

18. Cessão

Todos os nossos direitos e obrigações regidos por estes Termos do WhatsApp Business podem ser cedidos por nós a qualquer uma de nossas afiliadas ou em decorrência de uma fusão, aquisição, reestruturação ou venda de ativos, de pleno direito ou não, e podemos transferir as informações da Empresa para qualquer uma de nossas afiliadas, entidades sucessoras ou novos proprietários em decorrência de fusão, aquisição, reestruturação ou venda de ativos. A Empresa não transferirá ou cederá seus direitos ou obrigações previstos nestes Termos do WhatsApp Business a terceiros sem o nosso consentimento prévio por escrito, e qualquer tentativa nesse sentido será nula.

19. Divisibilidade

Caso alguma cláusula destes Termos do WhatsApp Business seja considerada ilícita, nula ou inexequível por qualquer motivo, ela será considerada independente de nossos Termos e não afetará a validade e a exequibilidade das cláusulas remanescentes.

20. Disposições gerais

Os títulos das seções destes Termos do WhatsApp Business são apenas para conveniência e não têm efeito legal ou contratual. Nossos Termos do WhatsApp Business são escritos em inglês (EUA). As versões traduzidas são fornecidas apenas para sua conveniência. Caso haja conflitos entre a versão traduzida e a versão em inglês dos nossos Termos, a versão em inglês prevalecerá. Termos como "inclusive" e “incluindo” devem ser interpretados sem limitação. Nada nestes Termos do WhatsApp Business nos impedirá de cumprir a lei. Estes Termos do WhatsApp Business não estabelecem nenhuma relação de agenciamento, parceria ou empreendimento conjunto entre a Empresa e o WhatsApp. Exceto conforme estabelecido no Adendo sobre Transferência de Dados (quando aplicável de acordo com os Termos de Tratamento de Dados), estes Termos do WhatsApp Business não concedem quaisquer direitos a terceiros beneficiários. Se deixarmos de impor quaisquer cláusulas destes termos, tal ação não será considerada uma renúncia ao direito pertinente. A menos que um contrato executado mutuamente entre a Empresa e nós indique o contrário, estes Termos do WhatsApp Business formam todo o contrato entre a Empresa e nós em relação aos nossos Serviços Comerciais e substituem quaisquer acordos, verbais ou por escrito, anteriores.

21. Avisos

Os avisos por escrito ao WhatsApp podem ser endereçados da seguinte forma:

WhatsApp LLC ATTN: WhatsApp Legal Department
1601 Willow Road

Petição Petição Inicial Complementada 0066509-81.2016.8.06.0167 (2993339) (0066509-81.2016.8.06.0167 SEI 0026124-32.2021.8.06.0000 / pg. 104

Menlo Park, California 94025
United States of America

Caso você esteja na Região Europeia, use o seguinte endereço:

WhatsApp Ireland Limited
ATTN: WhatsApp Legal Department
4 Grand Canal Square
Grand Canal Harbour
Dublin 2
Ireland

Petição Petição Inicial Anexo Complementar 0066509-81.2021.8.19.0000 (2993339) (0066509-81.2021.8.19.0000) - 14/10/2021 17:48 - 2 - pg. 105

Doc. 4

Petição Petição Anexo Complementar 7 de 0065509-15.0665.5.17.0093339 (0065509-15.0665.5.17.0093339) (0065509-15.0665.5.17.0093339) SEI 0052261.2024.5.17.8021 / pg. 106

Termos de Tratamento de Dados do WhatsApp Business ("Termos de Tratamento de Dados")

Última alteração: 20 de setembro de 2021

Estes Termos de Tratamento de Dados do WhatsApp Business se aplicam a você caso tenha se inscrito nos Serviços do WhatsApp Business (definidos nos Termos de Serviço do WhatsApp Business) antes de 27 de setembro de 2021. Se você se inscreveu nos Serviços do WhatsApp Business no dia 27 de setembro de 2021 ou depois dessa data, o WhatsApp presta Serviços Comerciais de acordo com estes Termos de Serviço e Termos de Tratamento de Dados.

- **Definições**. Para os fins destes Termos de Tratamento de Dados, os seguintes termos têm o significado estabelecido abaixo:

  "RGPD" significa o Regulamento Geral de Proteção de Dados (Regulamento da União Europeia 2016/679), incluindo conforme alterado e incorporado na legislação do Reino Unido após o RGPD deixar de ser aplicável no Reino Unido. "LGPD" significa "Lei Geral de Proteção de Dados" (Lei 13.709/2018). "Controlador", "Operador", "Titular de Dados", "Dados Pessoais", "Violação de Dados Pessoais" e "Tratamento" têm os mesmos significados que no RGPD ou na LGPD, conforme aplicável ao caso, e "Tratado" e "Tratar" devem ser entendidos de acordo com a definição de "Tratamento".

  Outros termos em letras maiúsculas usados, mas não definidos neste documento, têm os significados estabelecidos nos Termos de Serviço do WhatsApp Business ("Termos do WhatsApp Business") ou são definidos contextualmente dentro destes Termos de Tratamento de Dados.

- **Aplicabilidade**. Quando o Tratamento de seus Dados Pessoais está sujeito ao RGPD ou, na medida em que o WhatsApp LLC seja sua entidade contratante, você esteja no Brasil e seu Tratamento de Dados Pessoais esteja sujeito à LGPD, você reconhece que o uso de nossos Serviços Comerciais pode envolver o envio de Dados Pessoais para o WhatsApp. Na medida em que tratamos esses dados como seus Operadores, estes Termos de Tratamento de Dados são aplicáveis e incorporados por referência aos Termos do WhatsApp Business e prevalecem sobre qualquer conflito com os Termos do WhatsApp Business.

- **Nossas Obrigações como Operador**. Desde que o WhatsApp processe Dados Pessoais como seu Operador, o WhatsApp:

  a. implementa medidas técnicas e organizacionais adequadas para proteger os Dados Pessoais contra o tratamento não autorizado ou ilegal, alteração, divulgação, destruição ou perda acidental. Isso inclui as medidas listadas nos Termos de Segurança de Dados (conforme atualizado periodicamente, por exemplo, para refletir os desenvolvimentos tecnológicos), que são expressamente incorporados a estes Termos de Tratamento de Dados.

  b. notifica você, sem atrasos injustificados, da descoberta pelo WhatsApp de qualquer Violação de Dados Pessoais;

  c. presta assistência, por meio de medidas técnicas e organizacionais adequadas e viáveis, levando em consideração a natureza do tratamento e as informações disponíveis ao WhatsApp, para permitir que você cumpra quaisquer obrigações de resposta aos pedidos de Titulares de Dados, possibilitando-lhes exercer os direitos que possuem nos termos do RGPD ou da LGPD;

  d. presta assistência para que você cumpra as obrigações previstas nos artigos 32 a 36 do RGPD ou nos Artigos 46 a 49 da LGPD, tendo em conta a natureza do tratamento e as informações disponibilizadas para o WhatsApp;

  e. mediante solicitação, disponibiliza todas as informações razoavelmente necessárias para demonstrar que o WhatsApp cumpre as obrigações legais impostas como Operador de Dados de acordo com o Artigo 28 do RGPD ou nos termos da LGPD;

  f. subcontrata suas obrigações de tratamento de dados de acordo com estes Termos de Tratamento de Dados a um

Petição Petição Inicial 0066506-80.2021.8.19.0000 (2053339) (0066506-80.2021.8.19.0000 - SEI 0026124-32.2021.8.19.0004 / pg. 107

suboperador apenas por meio de um acordo por escrito com os suboperadores, que sujeita esses suboperadores às obrigações equivalentes impostas ao WhatsApp por estes Termos de Tratamento de Dados; se o suboperador deixar de cumprir essas obrigações, o WhatsApp permanecerá totalmente responsável pelo desempenho das obrigações desse suboperador. Por meio deste Termo, você autoriza de forma geral o WhatsApp a contratar o WhatsApp LLC, outras Empresas do Facebook e terceiros como seu(s) suboperador(es). O WhatsApp notifica com antecedência sobre quaisquer alterações relacionadas ao(s) seu(s) suboperador(es). Se você se opor a essas mudanças, informe o WhatsApp por escrito e pare de usar nossos Serviços Comerciais; e

g. após a rescisão dos Termos do WhatsApp Business, interrompa o tratamento e exclua os Dados Pessoais assim que praticável, desde que o WhatsApp possa manter os Dados Pessoais se o WhatsApp for obrigado pela lei aplicável ou desde que o WhatsApp tenha direito ou obrigação contratual de usar os Dados Pessoais independentemente dos Termos do WhatsApp Business.

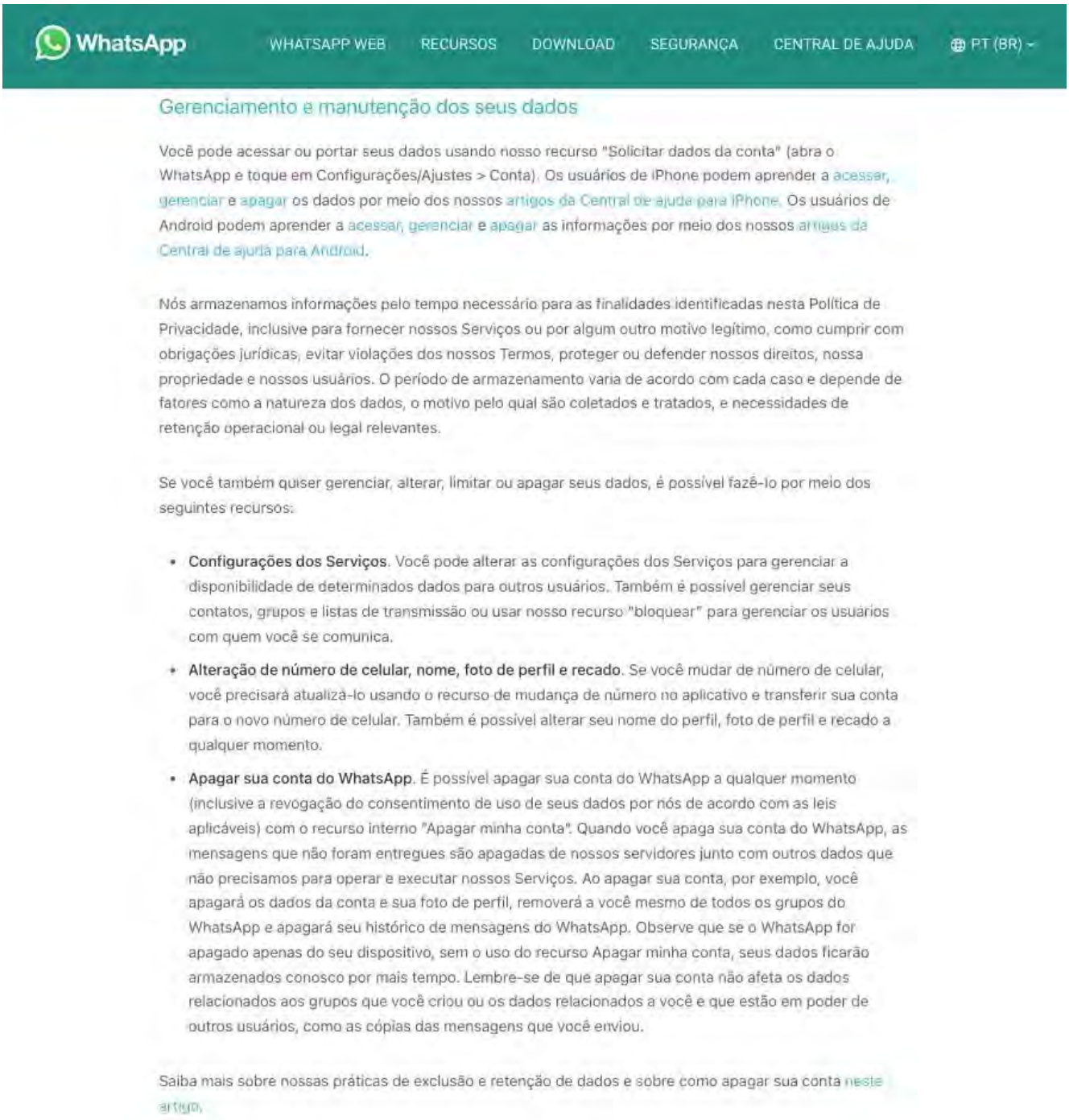
- **Transferência de Dados Pessoais**. Desde que o RGPD ou as leis de proteção de dados da Suíça se apliquem ao Tratamento de acordo com estes Termos de Tratamento de Dados como Controlador, o Adendo sobre a Transferência de Dados do WhatsApp Business é aplicável a transferências de dados originadas no Reino Unido, na UE, na EEE ou na Suíça, faz parte destes Termos de Tratamento de Dados e é incorporado por referência a eles. Caso o WhatsApp LLC seja sua entidade contratante e a LGPD se aplique ao seu Tratamento de acordo com estes Termos de Tratamento de Dados como Controlador, a Empresa reconhece a natureza global dos serviços do WhatsApp, conforme descrito na seção "Nossas Operações Globais" dos "Termos de Serviço do WhatsApp Business", e reconhece que todas as transferências internacionais serão feitas de acordo com os princípios e as obrigações da LGPD, assim como com a regulamentação específica, conforme aplicável.

Petição Petição Inicial Complementação 0066506-80.2021.8.19.0000 (2053339) (0066506-80.2021.8.19.0000) - SEI 0052612-32.2021.8.19.0001 / pg. 108

Doc. 5

Como exercer seus direitos de privacidade no WhatsApp

Nossa missão é conectar o mundo de maneira confiável por meio de um produto simples e privado. Seja em uma conversa com seus amigos e familiares ou com uma empresa, suas mensagens estão seguras e você está no controle. Saiba mais sobre como gerenciar seus dados no WhatsApp em nossa Política de Privacidade e como exercer seus direitos de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados ("LGPD") do Brasil no Aviso de Privacidade – Brasil.



WhatsApp WHATSAPP WEB RECURSOS DOWNLOAD SEGURANÇA CENTRAL DE AJUDA PT (BR)

Gerenciamento e manutenção dos seus dados

Você pode acessar ou portar seus dados usando nosso recurso "Solicitar dados da conta" (abra o WhatsApp e toque em Configurações/Ajustes > Conta). Os usuários de iPhone podem aprender a acessar, gerenciar e apagar os dados por meio dos nossos artigos da Central de ajuda para iPhone. Os usuários de Android podem aprender a acessar, gerenciar e apagar as informações por meio dos nossos artigos da Central de ajuda para Android.

Nós armazenamos informações pelo tempo necessário para as finalidades identificadas nesta Política de Privacidade, inclusive para fornecer nossos Serviços ou por algum outro motivo legítimo, como cumprir com obrigações jurídicas, evitar violações dos nossos Termos, proteger ou defender nossos direitos, nossa propriedade e nossos usuários. O período de armazenamento varia de acordo com cada caso e depende de fatores como a natureza dos dados, o motivo pelo qual são coletados e tratados, e necessidades de retenção operacional ou legal relevantes.

Se você também quiser gerenciar, alterar, limitar ou apagar seus dados, é possível fazê-lo por meio dos seguintes recursos:

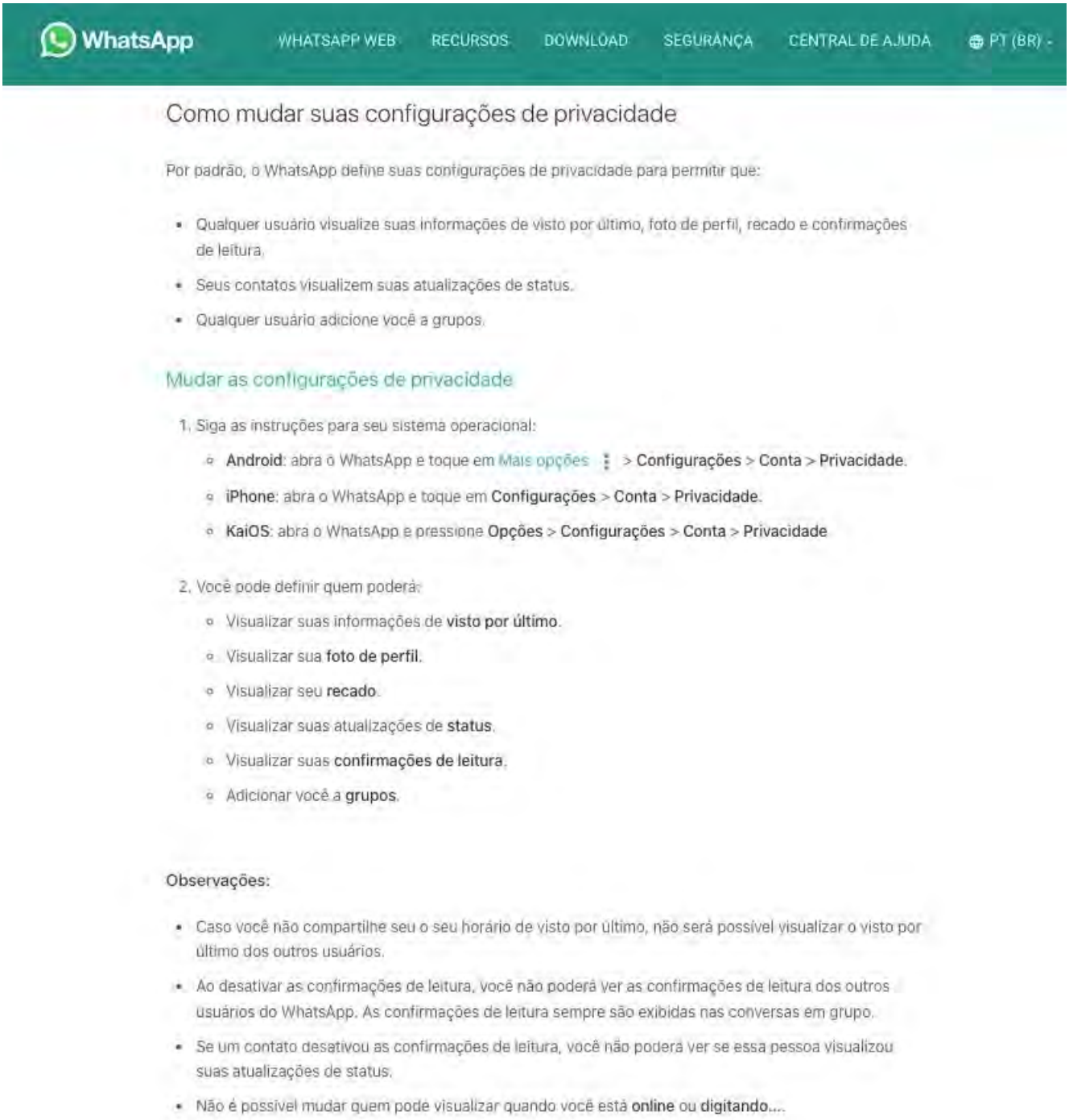
- **Configurações dos Serviços**. Você pode alterar as configurações dos Serviços para gerenciar a disponibilidade de determinados dados para outros usuários. Também é possível gerenciar seus contatos, grupos e listas de transmissão ou usar nosso recurso "bloquear" para gerenciar os usuários com quem você se comunica.
- **Alteração de número de celular, nome, foto de perfil e recado**. Se você mudar de número de celular, você precisará atualizá-lo usando o recurso de mudança de número no aplicativo e transferir sua conta para o novo número de celular. Também é possível alterar seu nome do perfil, foto de perfil e recado a qualquer momento.
- **Apagar sua conta do WhatsApp**. É possível apagar sua conta do WhatsApp a qualquer momento (inclusive a revogação do consentimento de uso de seus dados por nós de acordo com as leis aplicáveis) com o recurso interno "Apagar minha conta". Quando você apaga sua conta do WhatsApp, as mensagens que não foram entregues são apagadas de nossos servidores junto com outros dados que não precisamos para operar e executar nossos Serviços. Ao apagar sua conta, por exemplo, você apagará os dados da conta e sua foto de perfil, removerá a você mesmo de todos os grupos do WhatsApp e apagará seu histórico de mensagens do WhatsApp. Observe que se o WhatsApp for apagado apenas do seu dispositivo, sem o uso do recurso Apagar minha conta, seus dados ficarão armazenados conosco por mais tempo. Lembre-se de que apagar sua conta não afeta os dados relacionados aos grupos que você criou ou os dados relacionados a você e que estão em poder de outros usuários, como as cópias das mensagens que você enviou.

Saiba mais sobre nossas práticas de exclusão e retenção de dados e sobre como apagar sua conta neste artigo.

Você está no controle

Petição Petição Inicial Anexo Complementar 0066509-80.2021.8.19.0001 (0066509-80.2021.8.19.0001) - IND - 1 - 05/10/2021 12:02:39 - 3 - pg. 110

No WhatsApp, é fácil entender e personalizar suas configurações de privacidade e segurança. Você pode mudar suas configurações de privacidade usando as ferramentas no aplicativo:



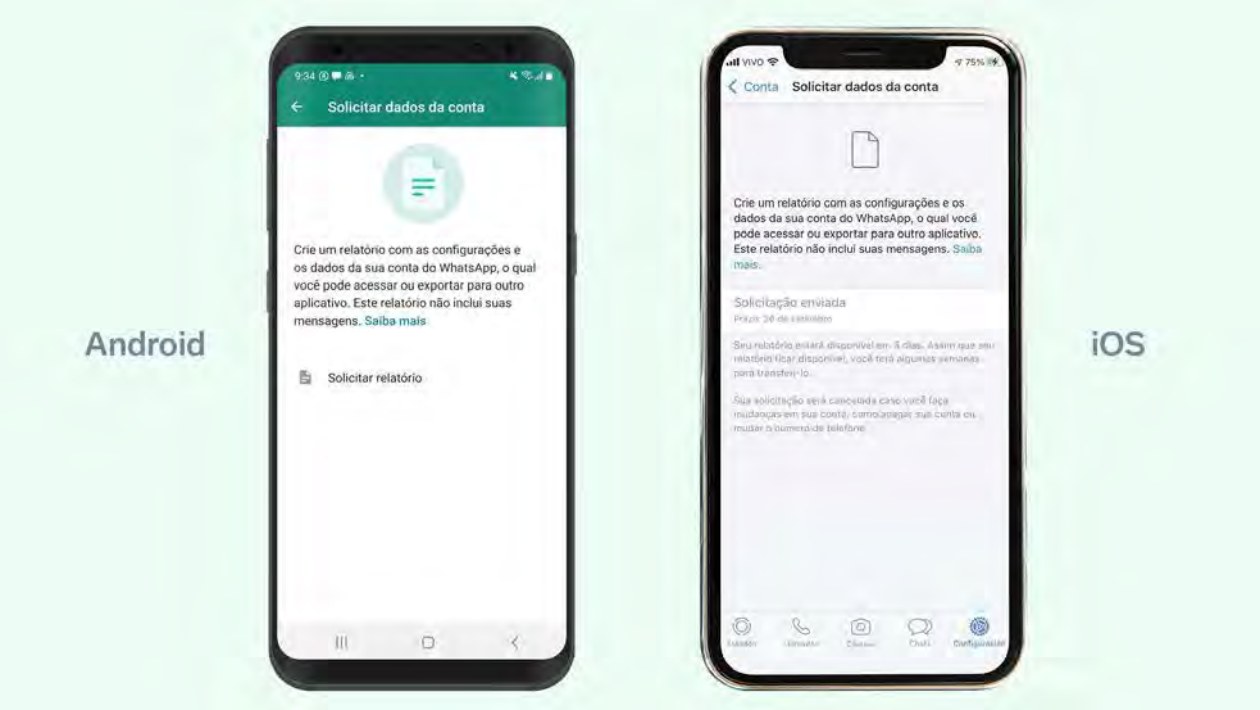
Seus direitos de privacidade

De acordo com a LGPD, você tem o direito de acessar os dados que o WhatsApp tem sobre você. Da mesma maneira, você tem o direito de solicitar que esses dados sejam corrigidos ou eliminados. Em determinadas circunstâncias, você pode se opor ao uso de seus dados pessoais para fins específicos e/ou revogar o consentimento nos dado para o tratamento de seus dados pessoais dentro dos limites permitidos por lei.

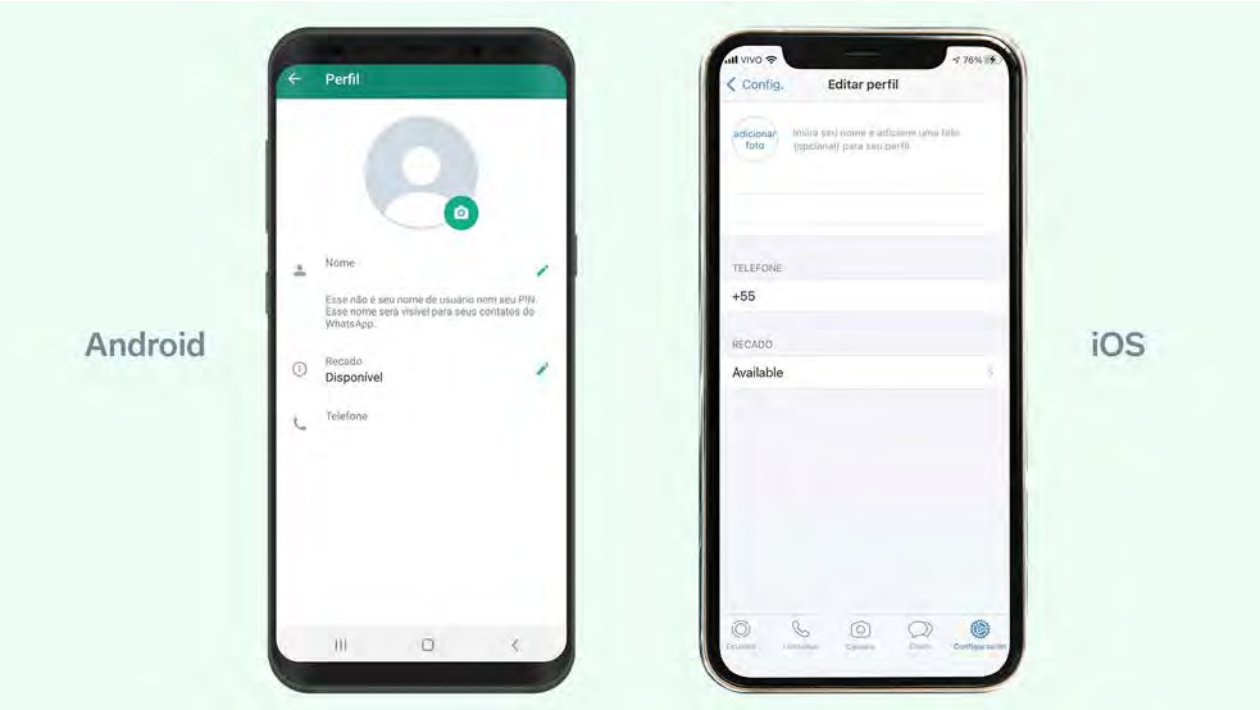
- **Acesso e portabilidade**: você pode acessar e portar seus dados usando as ferramentas do aplicativo WhatsApp no Android, iPhone e KaiOS. Quando você usa o recurso "Solicitar dados da conta" no aplicativo, o WhatsApp organiza seus dados em um arquivo HTML de fácil visualização e em um arquivo JSON, que pode ser transferido para outros aplicativos.

Petição Petição Anexo Complementar 0066509 at 0066605 (0053336) (0063544)0261.SEI 0026202132 pg 3904 / pg. 111

Geralmente, esse relatório ficará disponível três dias após a data da solicitação. Essa é uma ferramenta de autoatendimento gratuita e pode ser usada a qualquer momento.

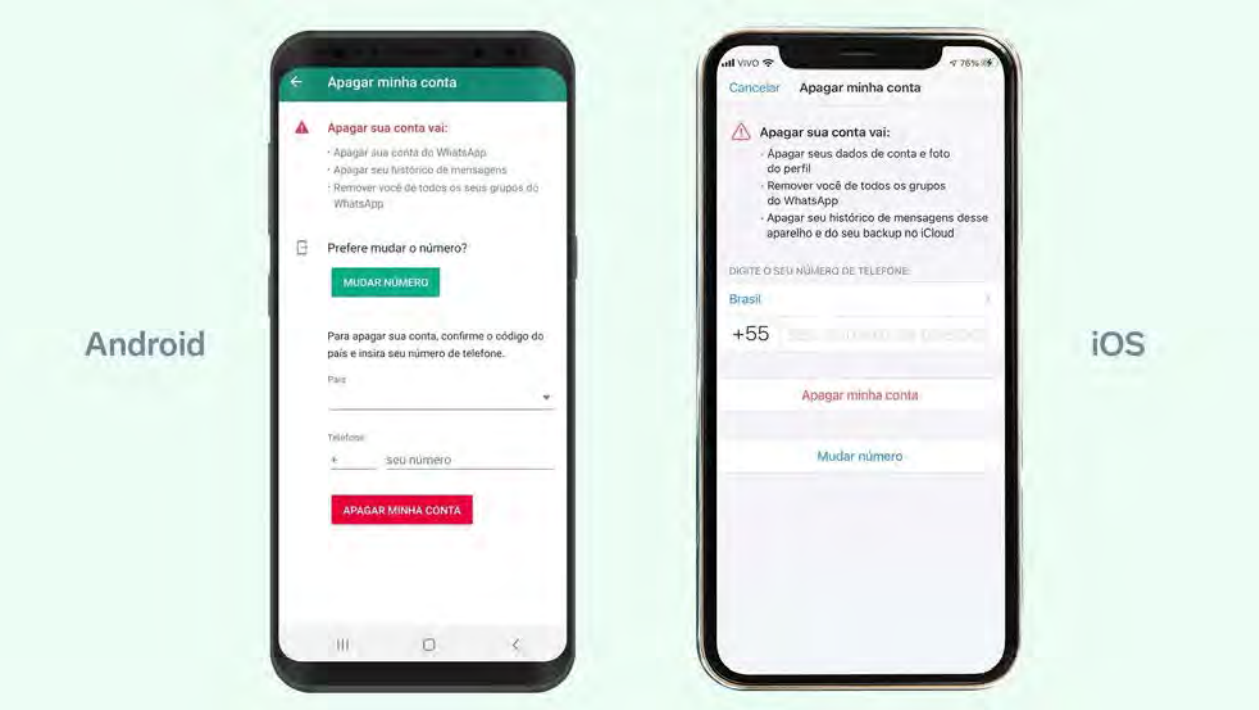


- **Correção**: você também pode corrigir seus dados, como sua foto do perfil, seu nome e sobrenome, seu número de telefone e seu recado.



- **Apagar sua conta**: você pode apagar sua conta do WhatsApp a qualquer momento, usando o recurso "Apagar minha conta" no aplicativo. Ao apagar sua conta, você apagará os dados da conta e sua foto do perfil, sairá de todos os grupos e apagará seu histórico de mensagens do WhatsApp. Saiba mais sobre como apagar sua conta no Android, iPhone ou KaiOS. Caso deseje apagar somente sua foto do perfil e seus dados pessoais, você pode editar seu perfil. Não é necessário usar o recurso "Apagar minha conta" nesse caso. Antes de apagar sua conta, você pode optar por exportar seu histórico de conversas no Android ou iPhone.

Petição Pet Anexo Complementar 0066509_a1806bbc.s (2053336) (0063544)00261.SEI 0052/2021/02 SEI 0052/2021/02 / pg. 112



- **Solicitação de informações**: caso tenha outras dúvidas relacionadas à LGPD, você pode solicitar mais informações usando nosso formulário de contato:



Você também pode entrar em contato com o Encarregado de Proteção de Dados (DPO, na sigla em inglês) para enviar sua solicitação relacionada à LGPD usando este formulário de contato:

- **Revogação de consentimento**: conforme especificado no Aviso de Privacidade – Brasil, o WhatsApp depende do seu consentimento, de acordo com a LGPD, em circunstâncias limitadas. Por exemplo, quando coletamos e usamos dados que você nos permite receber por meio das configurações do aparelho (como o acesso à sua localização, câmera ou fotos), para que possamos fornecer os recursos e serviços descritos quando você ativa as configurações. Quando tratamos dados com base em seu consentimento, você tem o direito de revogá-lo a qualquer momento, sem afetar a legalidade do tratamento baseado em tal consentimento antes que seja revogado. Para gerenciar seu consentimento e a coleta de dados nesse contexto, acesse as configurações do seu aparelho e as configurações de privacidade no WhatsApp, como o uso da sua localização pelo aplicativo.

Petição Petição Anexo Complementar 0066509_a1006bbc.pdf (2093336) (0066509-40.2021.8.13.0024) SEI 0024.21.032212/2021-04 / pg. 113

O WhatsApp permite que os usuários se oponham ao tratamento de seus dados pessoais usando um formulário online, disponível nesta página. Além disso, o WhatsApp oferece a seus usuários a possibilidade de apagar suas contas a qualquer momento. O WhatsApp leva em consideração diversos fatores ao avaliar um pedido de oposição, incluindo as expectativas razoáveis do usuário; os benefícios e os riscos para você, para nós, para outros usuários ou para terceiros; e outros meios disponíveis para alcançar a mesma finalidade que possam ser menos invasivos e não exijam esforço desproporcional. Oposições serão mantidas, e o WhatsApp encerrará o tratamento de seus dados, a menos que o tratamento tenha um fundamento legal sólido ou seja necessário por motivos legais.

É importante destacar que conversar com uma empresa no WhatsApp é opcional e que o WhatsApp exibirá uma notificação diretamente na conversa quando você estiver conversando com uma empresa que usa a API do WhatsApp Business. Você está sempre no controle e pode escolher conversar ou não com empresas no WhatsApp. Você pode usar o WhatsApp para receber informações que solicitou a uma empresa – como, por exemplo, um cartão de embarque – ou para entrar em contato com o atendimento ao cliente da empresa. Saiba mais neste artigo.

A qualquer momento que desejar parar de receber mensagens de uma empresa, você pode bloqueá-la no WhatsApp para que ela não consiga mais enviar mensagens para você. Se preferir, você pode entrar em contato com a empresa para solicitar que seu número de telefone seja removido da lista de comunicações. Além disso, caso uma empresa use o Facebook para hospedar e gerenciar mensagens, o WhatsApp exibirá uma notificação para você diretamente na conversa. Caso não concorde com o uso do Facebook por essa empresa, você pode optar por não continuar a conversa no WhatsApp.

Suas conversas pessoais são sempre protegidas com a criptografia de ponta a ponta e ficam somente entre você e os demais participantes. Nem mesmo o WhatsApp e o Facebook podem ler ou ouvir o conteúdo dessas conversas. Suas mensagens pertencem somente a você. Saiba mais sobre conversas com empresas neste artigo. Saiba como bloquear e desbloquear uma empresa no Android ou no iPhone, e como bloquear e desbloquear contatos no Android, no iPhone ou no KaiOS.

CENTRAL DE AJUDA

Petição Petição Inicial Parte 1 (0065504-06.2021.8.19.0000) - SEI 0052104-32.2021.8.19.0004 / pg. 114

Doc. 6

Como usar o status

Com o recurso status do WhatsApp, você pode compartilhar textos, fotos, vídeos e GIFs animados que são protegidos com a criptografia de ponta a ponta e desaparecem após 24 horas. Para enviar e receber as atualizações de status de um contato, você e seu contato devem ter o número de telefone um do outro salvo na lista de contatos dos seus celulares.

Criar e enviar uma atualização de status

1. Abra o WhatsApp e toque em **STATUS**.
2. Toque em:
   - **Texto** para escrever uma atualização de status. Em seguida, toque em **Emoji** para adicionar emojis ou GIFs, na letra **T** para selecionar a fonte ou no ícone de **paleta de cores** para selecionar a cor do plano de fundo.
   - **Câmera** ou **Meu status** para tirar uma foto ou gravar um vídeo ou um GIF. Se preferir, selecione uma foto, um vídeo ou um GIF da sua galeria. Você também pode adicionar uma legenda ou editar a foto, o vídeo ou o GIF. Saiba mais neste artigo.
3. Toque em **Enviar** .

Se preferir, toque na aba **CONVERSAS** e, em seguida, toque em **Câmera** para criar e enviar uma atualização de status com uma foto, um vídeo ou um GIF.

Observação: o WhatsApp é compatível com os formatos de vídeo 3GP e MPEG4.

Ver ou responder a uma atualização de status

- Para ver uma atualização de status, toque na aba **STATUS** e, em seguida, na atualização de status que deseja ver.
- Para responder a uma atualização de status de um contato, toque em **RESPONDER** enquanto vê o status.

Artigos relacionados

Como usar o status no: iPhone | KaiOS

CENTRAL DE AJUDA

Petição Pet Anexo Emenda 00065... (2993339) (00665... 1/2021 pg 2994 / pg. 116

Como usar o status

Com o recurso status do WhatsApp, você pode compartilhar textos, fotos, vídeos e GIFs animados que são protegidos com a criptografia de ponta a ponta e desaparecem após 24 horas. Para enviar e receber as atualizações de status de um contato, você e seu contato devem ter o número de telefone um do outro salvo na lista de contatos dos seus celulares.

Criar e enviar uma atualização de status

1. Abra o WhatsApp e toque em **Status** .
2. Toque em:
   - **Câmera** ou **Meu status** para tirar uma foto ou gravar um vídeo ou um GIF. Se preferir, selecione uma foto, um vídeo ou um GIF da sua galeria. Você também pode adicionar uma legenda ou editar a foto, o vídeo ou o GIF. Saiba mais neste artigo.
   - **Texto** para escrever uma atualização de status. Toque no ícone de **T** para selecionar a fonte ou no ícone de **paleta de cores** para selecionar a cor do plano de fundo.
3. Toque em **Enviar** .

Se preferir, toque em **Câmera** para criar e enviar uma atualização de status com uma foto, um vídeo ou um GIF.

Observação: o WhatsApp é compatível com os formatos de vídeo 3GP e MPEG4.

Ver ou responder a uma atualização de status

- Para ver a atualização de status de um contato, toque em **Status** e, em seguida, na atualização de status que deseja visualizar.
- Para responder a uma atualização de status de um contato, toque em **Responder** enquanto vê o status.

Artigos relacionados

- Como compartilhar as atualizações de status do WhatsApp em outros apps
- Sobre a privacidade do status
- Como usar o status no: Android | KaiOS

CENTRAL DE AJUDA

Petição Pet Anexo Complementar 0066506 a 0066517 (2993339) (0066514-00261.SEI 0026140-32.2021.8.04.0001 / pg. 117

Petição Petição Anexo Complementar 0066506-17.2021.8.13.0000 (2093339) (006650617.2021.8.13.0000) - SEI 0024032-12.2021.8.13.0000 / pg. 118

Como criar e enviar uma atualização de status

As fotos, GIFs, vídeos e texto que você adiciona as suas atualizações de status também são protegidas com a criptografia de ponta a ponta.

1. Abra o WhatsApp e selecione a aba **Status**.
2. Selecione **Adicionar novo** > **ADICIONAR**.
3. Selecione uma das opções a seguir:
    - **Enviar texto** para escrever uma atualização de status. Você pode pressionar **Cor** para selecionar uma cor de fundo.
    - **Enviar imagem** para tirar ou selecionar uma foto. Você também pode adicionar uma legenda ou editar a foto.
    - **Enviar vídeo** para gravar ou selecionar um vídeo.
4. Pressione **Enviar**.

Observações:

- Atualizações de status com texto podem ter até 700 caracteres.
- A duração máxima suportada para vídeos é de 30 segundos.

Artigos relacionados

Como usar o status no: Android | iPhone

CENTRAL DE AJUDA

Petição Pet Anexo Complemento 00006506_a1806bcs (2053839) (0066SEI 0026139 SEI 1042021 2021 / pg. 119

Doc. 7

Como apagar sua conta

Você pode apagar sua conta pelo próprio WhatsApp. Essa ação é irreversível. Nós não poderemos restaurar a conta, mesmo que você a apague por acidente.

Para apagar sua conta:

1. Abra o WhatsApp.
2. Toque em Mais opções > **Configurações** > **Conta** > **Apagar minha conta**.
3. Insira seu número de telefone em formato internacional completo e, em seguida, toque em **APAGAR MINHA CONTA**.
4. Selecione o motivo pelo qual você está apagando sua conta.
5. Toque em **APAGAR MINHA CONTA**.

Apagar sua conta vai:

- Apagar sua conta do WhatsApp.
- Apagar seu histórico de mensagens.
- Remover você de todos os grupos do WhatsApp.
- Apagar seu backup do Google Drive.

Se você apagar sua conta:

- Você não poderá recuperar o acesso a ela.
- O processo para apagar seus dados do WhatsApp poderá levar até 90 dias para ser concluído. Após esse período, as cópias dos seus dados ainda poderão continuar no armazenamento de backup que usamos para recuperar dados em casos de desastres, erros de software ou outros eventos de perda de dados. Não será possível acessar seus dados no WhatsApp durante esse período.
- As informações e os dados dos grupos que você criou ou que outros usuários têm em relação a você, como as mensagens que você enviou para eles, não serão afetadas.
- Poderemos manter alguns dados de registro em nossos bancos de dados mesmo depois de você apagar a conta. Contudo, esses dados não estarão associados a nenhuma informação de identificação e, assim, não poderão mais ser relacionados à sua conta. Para desassociar esses dados da sua conta, nós apagamos periodicamente determinadas informações de identificação e substituímos qualquer instância do ID da sua conta por um identificador que não pode ser vinculado à conta apagada.
- Poderemos manter seus dados para questões legais, violação de termos ou esforços de prevenção contra danos.
- Consulte a seção Proteção jurídica da nossa Política de Privacidade para mais informações.
- Seus dados que foram compartilhados com outras Empresas do Facebook também serão apagados.

Artigos relacionados

Como apagar sua conta no: iPhone | KaiOS

Petição Pet Anexo Complemento 0065509_al 0065509 [0093839] (0065514)0261.SEI 0052/2021 SEI 0052/2021 / pg. 121

CENTRAL DE AJUDA

Petição Pet Anexo Emenda 0065509_al 0066005 [2953839] (0065509-04.2021.8.11.0041) SEI 0026121 SEI 0026121 pg 2 of 4 / pg. 122

Como apagar sua conta

Você pode apagar sua conta pelo próprio WhatsApp. Essa ação é irreversível. Nós não poderemos restaurar a conta, mesmo que você a apague por acidente.

Para apagar sua conta:

1. Abra o WhatsApp.
2. Toque em **Configurações** > **Conta** > **Apagar minha conta**.
3. Insira seu número de telefone em formato internacional completo e, em seguida, toque em **Apagar minha conta**.

Apagar sua conta vai:

- Apagar os dados da sua conta e sua foto do perfil.
- Remover você de todos os grupos do WhatsApp.
- Apagar o backup do histórico de conversas do WhatsApp.

Se você apagar sua conta:

- Você não poderá recuperar o acesso a ela.
- O processo para apagar seus dados do WhatsApp poderá levar até 90 dias para ser concluído. Após esse período, as cópias dos seus dados ainda poderão continuar no armazenamento de backup que usamos para recuperar dados em casos de desastres, erros de software ou outros eventos de perda de dados. Não será possível acessar seus dados no WhatsApp durante esse período.
- As informações e os dados dos grupos que você criou ou que outros usuários têm em relação a você, como as mensagens que você enviou para eles, não serão afetadas.
- Poderemos manter alguns dados de registro em nossos bancos de dados mesmo depois de você apagar a conta. Contudo, esses dados não estarão associados a nenhuma informação de identificação e, assim, não poderão mais ser relacionados à sua conta. Para desassociar esses dados da sua conta, nós apagamos periodicamente determinadas informações de identificação e substituímos qualquer instância do ID da sua conta por um identificador que não pode ser vinculado à conta apagada.
- Poderemos manter seus dados para questões legais, violação de termos ou esforços de prevenção contra danos.
- Consulte a seção Proteção jurídica da nossa Política de Privacidade para mais informações.
- Seus dados que foram compartilhados com outras Empresas do Facebook também serão apagados.

Artigos relacionados

Como apagar sua conta no: Android | KaiOS

CENTRAL DE AJUDA

Petição Pet Anexo Complementar 0066506_a1066bcs (0093339) (0066514)0261.SEI 0052024032121pg 2004 / pg. 123

Petição Petição Anexo Complementar 0066506_a1066bcs (2953339) (0066514-00261.SEI 0066514-00261.SEI 04/12/2021 12:02 pg. 124

Como apagar sua conta

Você pode apagar sua conta diretamente no WhatsApp. Essa ação é irreversível e não poderá ser revertida mesmo que você apague sua conta por acidente.

Apagar sua conta

1. Pressione **Opções** > **Configurações** > **Conta** > **Apagar minha conta**.
2. Selecione o código do país e insira seu número de telefone.
3. Pressione **Apagar** > **APAGAR**.

Apagar sua conta vai:

- Apagar sua conta do WhatsApp.
- Apagar o histórico de mensagens do seu aparelho.
- Remover você de todos os grupos do WhatsApp que você participa.

Se você apagar sua conta:

- Não poderá recuperar o acesso a ela.
- O processo para apagar seus dados do WhatsApp poderá levar até 90 dias para ser concluído. Após esse período, as cópias dos seus dados ainda poderão continuar no armazenamento de backup que usamos para recuperar dados em casos de desastres, erros de software ou outros eventos de perda de dados. Não será possível acessar seus dados no WhatsApp durante esse período.
- As informações e os dados dos grupos que você criou ou que outros usuários têm em relação a você, como as mensagens que você enviou para eles, não serão afetadas.
- Poderemos manter alguns dados de registro em nossos bancos de dados mesmo depois de você apagar a conta. Contudo, esses dados não estarão associados a nenhuma informação de identificação e, assim, não poderão mais ser relacionados à sua conta. Para desassociar esses dados da sua conta, nós apagamos periodicamente determinadas informações de identificação e substituímos qualquer instância do ID da sua conta por um identificador que não pode ser vinculado à conta apagada.
- Poderemos manter seus dados para questões legais, violação de termos ou esforços de prevenção contra danos.
- Consulte a seção Proteção jurídica da nossa Política de Privacidade para mais informações.
- Seus dados que foram compartilhados com outras Empresas do Facebook também serão apagados.

Artigos relacionados

Como apagar sua conta no: Android | iPhone

CENTRAL DE AJUDA

Petição Penal Anexo Complementar 0066506-80.2021.8.19.0000 (2093339) (0066506-80.2021.8.19.0000) - SEI 0026184-32.2021.8.19.0004 / pg. 125

Petição Petição Anexo Emenda 0066506 a1806bc2 (2953839) (0066506-41.2021.8.13.0261 - SEI 1042612 pg 2 / 4) pg. 126

Doc. 8

WhatsApp

Visão Geral da Criptografia do WhatsApp

Documento Técnico

Versão 3 atualizada em 22 de outubro de 2020
Versão 2 atualizada em 19 de dezembro de 2017
Versão 1 original publicada em 5 de abril de 2016

Petição Petição Anexo Parte 7 de 10 (0065509-15.2016.8.19.0001) - 1506517 - 2993389 (0065509-15.2016.8.19.0001) - SEI 00261.SEI 00261.000321/2021-04 / pg. 128

Índice

Apresentação 3
Termos 3
Registro do cliente 4
Configuração da sessão inicial 4
Configuração da sessão do destinatário. 5
Troca de mensagens. 6
Transmissão de arquivos de mídia e outros anexos 7
Mensagens em grupo 8
Configuração da chamada 9
Status 9
Localização em tempo real 9
“Definição de Criptografia Ponta a Ponta 11
Implementação nos Serviços do WhatsApp. 11
Verificando as chaves 12
Segurança do transporte 12
Não é possível desativar a criptografia 13
Exibição do status da criptografia de ponta a ponta 13
Conclusão. 15

Petição Petição Anexo Parte 7 de 10 - 1506517 (2953389) (00665140261.SEI 0052024032121.pdf) - 21-24 / pg. 129

Apresentação

Este documento oferece uma explicação técnica do sistema de criptografia de ponta a ponta do WhatsApp. Para mais informações, acesse o site do WhatsApp: www.whatsapp.com/security

Com o WhatsApp Messenger, os usuários podem trocar mensagens (incluindo conversas individuais, conversas em grupo, imagens, vídeos, mensagens de voz e arquivos), compartilhar atualizações de status e fazer chamadas por meio do WhatsApp em todo o mundo. As mensagens e chamadas de voz e de vídeo entre um remetente e um destinatário que usam o software cliente do WhatsApp lançado depois do dia 31 de março de 2016 utilizam o Protocolo Signal descrito abaixo. Consulte “Definição de criptografia de ponta a ponta” para informações sobre quais comunicações são protegidas com a criptografia de ponta a ponta.

O Protocolo Signal, desenvolvido pela Open Whisper Systems, é a base para a criptografia de ponta a ponta do WhatsApp. Esse protocolo de criptografia de ponta a ponta foi desenvolvido para impedir que terceiros e o WhatsApp tenham acesso a chamadas e mensagens em texto não criptografado. Além disso, mesmo que as chaves de criptografia do dispositivo de um usuário estejam fisicamente comprometidas, elas não podem ser usadas para voltar no tempo e descriptografar mensagens transmitidas anteriormente.

Este documento fornece uma visão geral do Protocolo Signal e seu uso no WhatsApp.

Termos

Tipos de chave pública

- `Par de chaves de Identidade` – Um par de chaves Curve25519 de longo prazo, gerado no momento da instalação.
- `Pré-chave Assinada` – Um par de chaves Curve25519 de médio prazo, gerado no momento da instalação, assinado pela `Chave de Identidade`, e alternada periodicamente.
- `Pré-chaves de Uso Único` – Uma fila de pares de chaves Curve25519 para uso único, gerados no momento da instalação e repostos conforme necessário.

Petição Petição Anexo Parte 7 de 10 - 1506517 (2953389) (0066514-40.2021.8.21.0001) 1045/2024 pg. 21-34 / pg. 130

Tipos de chaves de sessão

- `Chave Raiz` – Um valor de 32 bytes que é usado para criar `Chaves Corrente`.
- `Chave Corrente` – Um valor de 32 bytes que é usado para criar `Chaves de Mensagem`.
- `Chave de Mensagem` – Um valor de 80 bytes que é usado para criptografar o conteúdo das mensagens. 32 bytes são usados para uma chave AES-256, 32 bytes para uma chave HMAC-SHA256 e 16 bytes para uma chave IV.

Registro do cliente

No momento do registro, um cliente do WhatsApp transmite a `Chave de Identidade` pública, a `Pré-chave Assinada` pública (com sua assinatura) e um lote de `Pré-chaves de Uso Único` públicas para o servidor. O servidor do WhatsApp armazena essas chaves públicas associadas ao identificador do usuário.

Configuração da sessão inicial

Para se comunicar com outro usuário do WhatsApp, um cliente do WhatsApp precisa primeiro estabelecer uma sessão criptografada. Uma vez estabelecida a sessão, os clientes não precisam reconstruir uma nova sessão entre si até que o estado da sessão existente seja perdido por razão de um evento externo, como a reinstalação do app ou a troca de aparelho.

Para estabelecer uma sessão:

1. O cliente que inicia a sessão (“iniciador”) solicita a `Chave de Identidade` pública, a `Pré-chave Assinada` pública e uma `Pré-chave de Uso Único` pública para o destinatário.
2. O servidor retorna os valores da chave pública solicitados. A `Pré-chave de Uso Único` é usada somente uma vez e é removida do armazenamento do servidor após ter sido solicitada. Se o último lote do destinatário das `Pré-chaves de Uso Único` for usado e o destinatário não fizer a reposição, nenhuma `Pré-chave de Uso Único` será retornada.
3. O iniciador salva a `Chave de Identidade` do destinatário como `destinatário I`, a `Pré-chave Assinada` como destinatário `S`, e a `Pré-chave de Uso Único` como destinatário `O`.
4. O iniciador gera um par de chave Curve25519 efêmero, iniciador `E`.
5. O iniciador carrega a própria `Chave de Identidade` como

Petição Petição Anexo Complementar 0065509-15.2017.8.19.0001 (2093389) (00655091520178190001) SEI 0026145-32.2021.8.19.0000 / pg. 131

iniciador `I`.

6. O iniciador calcula um segredo mestre como `master_secret = ECDH (iniciador I, destinatário S) || ECDH (iniciador E, destinatário I) || ECDH (iniciador E, destinatário S) || ECDH (iniciador E, destinatário O)`.
   Se não houver uma `Pré-chave de Uso Único`, o ECDH final será omitido.
7. O iniciador usa HKDF para criar uma `Chave Raiz` e `Chaves Corrente` do `master_secret`.

Configuração da sessão do destinatário

Depois de construir uma sessão de criptografia de longa duração, o iniciador pode começar a enviar mensagens ao destinatário imediatamente, mesmo que o destinatário esteja offline. Até o destinatário responder, o iniciador inclui as informações (no cabeçalho de todas as mensagens enviadas) que o destinatário precisa para criar uma sessão correspondente. Isso inclui o iniciador `iniciador E` e o `iniciador I` do iniciador.

Quando o destinatário recebe uma mensagem que inclui informações sobre a configuração da sessão:

1. O destinatário calcula o `master_secret` correspondente usando as próprias chaves privadas e as chaves públicas anunciadas no cabeçalho da mensagem recebida.
2. O destinatário exclui a `Pré-chave de Uso Único` utilizada pelo iniciador.
3. O iniciador usa HKDF para derivar uma `Chave Raiz` e `Chaves Corrente` correspondentes do `master_secret`.

Petição Petição Anexo Parte 7 de 10 - 1506517 (2953389) (0065514.00261.SEI 045/2020-32) pg. 21-54 / pg. 132

Troca de mensagens

Uma vez estabelecida a sessão, os clientes trocam mensagens protegidas com uma `Chave de Mensagem` usando `AES256` no modo CBC para criptografia e `HMAC-SHA256` para autenticação.

A `Chave de Mensagem` muda para cada mensagem transmitida, e é efêmera, de tal forma que a `Chave de Mensagem` usada para criptografar uma mensagem não pode ser reconstruída a partir do estado da sessão depois de uma mensagem ter sido transmitida ou recebida.

A `Chave de Mensagem` é derivada de uma `Chave Corrente` do remetente que é "ajustada" e encaminhada com todas as mensagens enviadas. Além disso, um novo acordo ECDH é realizado com todas as mensagens que vão e voltam para criar uma nova `Chave Corrente`. Isto faz com que haja sigilo pela combinação do "hash ratchet" imediato e uma "DH ratchet".

Cálculo de uma `Chave de Mensagem` a partir de uma `Chave Corrente`

Toda vez que uma nova `Chave de Mensagem` é necessária para o remetente da mensagem, o seguinte cálculo é feito:

1. `Chave de Mensagem = HMAC-SHA256(Chave Corrente, 0x01).`
2. Assim, a `Chave Corrente` é atualizada como `Chave Corrente = HMAC-SHA256(Chave Corrente, 0x02).`

Isso faz com que a Chave Corrente seja "ajustada" e encaminhada. E também significa que uma `Chave de Mensagem` armazenada não pode ser usada para derivar valores atuais ou passados da `Chave Corrente`.

Petição Petição Anexo Parte 7 de 10 - 1506517 (2953389) (00665514002612020402) pg. 134 / pg. 133

Cálculo de uma `Chave Corrente` a partir de uma `Chave Raiz`

Toda vez que uma mensagem é transmitida, uma chave pública `Curve25519` efêmera é anunciada em conjunto. Quando uma resposta é recebida, uma nova `Chave Corrente` e uma `Chave Raiz` são calculadas da seguinte forma:

1. `ephemeral_secret = ECDH(remetente efêmero, destinatário efêmero)`.
2. `Chave Corrente, Chave Raiz = HKDF(Chave Raiz, ephemeral_secret)`.

Uma chave corrente é apenas usada para enviar as mensagens de um usuário, portanto, as chaves de mensagem não são reutilizadas. Devido à forma que as `Chaves de Mensagem` e as `Chaves Corrente` são calculadas, as mensagens podem chegar atrasadas, fora de ordem, ou podem ser totalmente perdidas sem nenhum problema.

Transmissão de arquivos de mídia e outros anexos

Anexos de qualquer tipo (vídeo, áudio, imagens ou arquivos) também são protegidos com criptografia de ponta a ponta:

1. Quando o usuário do WhatsApp envia uma mensagem (“remetente”), são geradas uma chave efêmera de 32 bytes `AES256` e uma chave efêmera de 32 bytes `HMAC-SHA256`.
2. O remetente criptografa o anexo com a chave `AES256` no modo CBC com um IV aleatório e, em seguida, anexa um MAC do texto codificado usando HMAC-SHA256.
3. O remetente carrega o anexo criptografado para um armazenamento de blob (*blob store*).
4. O remetente transmite ao destinatário uma mensagem criptografada normal que contém a chave de criptografia, a chave HMAC, um hash SHA256 do blob criptografado, e um ponteiro para o blob no armazenamento de blob.
5. O destinatário descriptografa a mensagem, recupera o blob criptografado de armazenamento de blob, confirma o hash SHA256, verifica o MAC e lê o texto não criptografado.

Petição Petição Anexo Parte 7 de 10 - 1506517 (2953389) (00635140261.SEI 0052024032112.pdf) / pg. 134

Mensagens em grupo

Os apps tradicionais de mensagens não criptografadas normalmente empregam "fan-out do lado do servidor" para mensagens em grupo. Um cliente que envia uma mensagem para um grupo de usuários transmite uma única mensagem, que é distribuída N vezes para os N diferentes membros do grupo pelo servidor.

Isso é o oposto de "*fan-out* do lado do cliente", em que um cliente transmitiria uma única mensagem N vezes para os próprios N diferentes membros do grupo.

As mensagens para os grupos do WhatsApp são baseadas nas sessões criptografadas em pares descritas acima para obter um fan-out eficiente do lado do servidor para a maioria das mensagens enviadas a grupos. Isso é feito usando o componente "Chaves de Remetente" do Protocolo de Mensagens Signal.

Na primeira vez que um membro de um grupo do WhatsApp envia uma mensagem para um grupo:

1. O remetente gera uma `Chave Corrente` aleatória de 32 bytes.
2. O remetente gera um par de chaves de `Chave de Assinatura` Curve25519 aleatória.
3. O remetente combina a `Chave Corrente` de 32 bytes e a chave pública da `Chave de Assinatura` em uma mensagem de `Chave de Remetente`.
4. O remetente criptografa individualmente a `Chave de Remetente` para cada membro do grupo, usando o protocolo de mensagens em pares conforme explicado anteriormente.

Para todas as mensagens subsequentes para o grupo:

1. O remetente deriva uma `Chave de Mensagem` da `Chave Corrente` e atualiza a `Chave Corrente`.
2. O remetente criptografa a mensagem usando `AES256` no modo CBC.
3. O remetente assina o texto codificado usando a `Chave de Assinatura`.
4. O remetente transmite a única mensagem do texto codificado ao servidor, que faz *fan-out* do lado do servidor para todos os participantes do grupo.

O “hash ratchet” da `Chave Corrente` do remetente da mensagem fornece sigilo no encaminhamento. Sempre que um membro sai do grupo, todos os participantes limpam a `Chave de Remetente` e começam de novo.

Petição Petição Anexo Parte 7 de 10 - 1506517 (2953389) (00665140261.SEI 0052021212.pg 1-84 / pg. 135

Configuração da chamada

As chamadas de voz e de vídeo também são protegidas com a criptografia de ponta a ponta. Quando um usuário do WhatsApp inicia uma chamada de voz ou de vídeo:

1. Caso já não exista uma, o iniciador cria a sessão criptografada com o destinatário (como descrito na seção *Configuração da Sessão Inicial*).
2. O iniciador gera um segredo mestre SRTP aleatório de 32 bytes.
3. O iniciador transmite uma mensagem criptografada ao destinatário que indica uma chamada recebida, e contém o segredo mestre SRTP.
4. Se o respondedor atender a chamada, será feita uma chamada criptografada SRTP.

Status

Os status do WhatsApp são criptografados da mesma forma que as mensagens em grupo. A primeira atualização de status enviada a um determinado conjunto de destinatários segue a mesma sequência de etapas que a primeira vez em que um membro do grupo do WhatsApp envia uma mensagem para um grupo. Do mesmo modo, as atualizações de status subsequentes enviadas ao mesmo conjunto de destinatários seguem a mesma sequência de passos que todas as mensagens subsequentes para um grupo. Quando um remetente da atualização de status remove um destinatário alterando as configurações de privacidade de status ou removendo o número da lista de contatos, o remetente de status limpa a Chave de Remetente e começa de novo.

Localização em tempo real

As mensagens de localização em tempo real e as atualizações são criptografadas da mesma forma que as mensagens em grupo. A primeira localização em tempo real ou atualização enviada segue a mesma sequência de etapas que a primeira vez em que um membro do grupo do WhatsApp envia uma mensagem no grupo. Entretanto, as localizações em tempo real exigem um alto volume de transmissões e atualizações de localização com perdas na entrega, em que os destinatários podem esperar grandes saltos no número de ajustes, ou contagens de iteração. O Protocolo Signal utiliza um algoritmo de tempo linear para ajustar (ratcheting) o que for muito lento para esta aplicação. Este documento oferece um algoritmo rápido de ajuste (ratcheting) para resolver este problema.

Petição Petição Anexo Parte 7 de 10 - 1006517-29.2020.8.26.0000 (2093389) (00665140261.SEI 0020202-94.2020.8.26.0000 / pg. 136

No momento, as Chaves Corrente são unidimensionais. Para ajustar `N` etapas, é preciso `N` cálculos. As Chaves Corrente são indicadas como `CK (contagem de iteração)` e Chaves de Mensagem como `MK (contagem de iteração)`.

```
CK(0)
 ↓
CK(1)
 ↓
 …
 ↓
CK(N-1) → MK(N-1)
```

Considere uma extensão onde guardamos duas séries de chaves corrente:

```
CK₁(0) → CK₂(0)
 ↓          ↓
CK₁(1)    CK₂(1)
            ↓
            …
            ↓
          CK₂(M-1) → MK(M-1)
```

Neste exemplo, as Chaves de Mensagem são sempre derivadas de CK_2. Um destinatário que precisa de muitos ajustes pode pular `M` iterações de cada vez (em que `M` é um inteiro positivo constante estabelecido) pelo ajuste (ratcheting) do CK_1 e gera um novo CK_2:

```
CK₁(0)
 ↓
CK₁(1) → CK₂(0) → MK(M)
 ↓          ↓
CK₁(2)    CK₂(1)
```

Um valor de CK_2 pode ser aumentado para `M` vezes. Para ajustar `N` etapas, é preciso cálculos de até `[N÷M] + M`.

Depois que um remetente cria uma Chave de Mensagem e a utiliza para criptografar uma mensagem, todas as Chaves Corrente no caminho que levou à criação devem ser destruídas para preservar o sigilo do encaminhamento.

Petição Petição Inicial Parte 7 de 7 - 1506509_1506651_2953389 (00635140261.SEI 0020212.pdf) 00635140261.SEI 0020212.pdf - pg. 137

```
~~CK1(0)~~
 ↓
~~CK1(1)~~ → ~~CK2(0)~~ → MK(M)
 ↓           ↓
CK1(2)     CK2(1)
```

Generalizando para as dimensões `D`, um remetente pode produzir Chaves Corrente iniciais `D`. Todas as chaves corrente, exceto a primeira, são derivadas da chave corrente anterior usando uma função unidirecional distinta: estas são as setas que apontam para a direita no diagrama acima. Os remetentes distribuem todas as chaves corrente `D` para os destinatários que precisam delas, exceto como observado abaixo.

```
RNG → CK1(0) → CK2(0) → … → CKD(0)
```

Os valores legais para `D` são potências positivas de dois menores ou iguais ao número de bits na contagem de iteração: 1, 2, 4, 8, 16, e 32. Os implementadores selecionam um valor de `D` como uma troca de memória explícita da CPU (ou largura de banda da rede da CPU).

Se uma chave corrente CK_j (para `j` em `[1, D]`) tiver uma contagem de iteração de `M`, ela não poderá ser usada. Este algoritmo restaura as chaves corrente para um estado utilizável:

1. Se `j` = 1, há uma falha porque a contagem de iteração atingiu o limite.
2. Derive CK_j de CK_{j-1}
3. Ajuste CK_{j-1} uma vez, repetindo se necessário.

Passar de uma contagem de iteração para outra nunca ajusta uma única chave corrente mais do que M vezes. Portanto, nenhuma operação de ajuste (ratcheting) leva mais que $D \times M$ etapas.

O Signal utiliza funções diferentes para o cálculo do ajuste (ratcheting) com a chave de mensagem, uma vez que ambos são provenientes da mesma chave corrente. Nesta notação, `{x}` refere-se a uma matriz de bytes contendo um único byte `x`.

```
MK       = HmacSHA256(CKj(i), {1})
CKj(i+1) = HmacSHA256(CKj(i), {2})
```

Cada dimensão deve usar uma função diferente. As chaves são inicializadas como:

```
j = 1 : CK1(0) ≔ RNG(32)
j > 1 : CKj(0) ≔ HmacSHA256(CKj-1(0), {j+1})
```


Petição Petição Anexo Complementar 1 - 10665109_1506651 7 (2953389) (00665140261.SEI 0026 1.SEI 045/2020-32 / pg 21-04 / pg. 138

E ajustadas como:

$$CK_j(i) = HmacSHA256(CK_j(i-1), \{j+1\})$$

Verificando as chaves

Os usuários do WhatsApp também têm a opção de verificar as chaves de outros usuários que estão se comunicando dentro de um contexto de criptografia de ponta a ponta para que possam confirmar que um terceiro não autorizado (ou o WhatsApp) não começou um ataque "*man-in-the-middle*" (um ataque na segurança que pode interceptar ou modificar os dados transmitidos entre os usuários). Isso pode ser feito ao ler um código QR, ou ao comparar um número de 60 dígitos.

O código QR contém:

1. Uma versão.
2. O identificador de usuário para ambas as partes.
3. A `Chave de Identidade` pública de 32 bytes para ambas as partes.

Quando um usuário lê o código QR do outro, as chaves são comparadas para garantir que o que está no código QR corresponda à `Chave de Identidade` conforme recuperada do servidor.

O número de 60 dígitos é calculado concatenando as duas impressões digitais numéricas de 30 dígitos para a `Chave de Identidade` de cada usuário. Para calcular uma impressão digital numérica de 30 dígitos:

1. O SHA-512 combina iterativamente a `Chave de Identidade` pública e o identificador de usuário 5200 vezes.
2. Pegue os primeiros 30 bytes do hash final de saída.
3. Divida o resultado de 30 bytes em seis partes de 5 bytes.
4. Converta cada parte de 5 bytes em 5 dígitos interpretando cada uma como um *big-endian* inteiro sem assinatura e reduzindo-a no módulo 100000.
5. Concatene os seis grupos de cinco dígitos em trinta dígitos.

Segurança do transporte

Toda comunicação entre os clientes e os servidores do WhatsApp é feita em um canal criptografado separado. Em dispositivos Windows Phone, iPhone e Android, clientes com capacidade de criptografia de ponta a ponta usam "noise pipes" com Curve25519, AES-GCM e SHA256 do Noise Protocol Framework para conexões interativas de longa duração.

Petição Petição Anexo Parte 7 de 10 - 1506517 (2953389) (00065140261.SEI 0065140261.SEI 08/12/2020 12:22 / pg. 139

Isso proporciona aos clientes algumas boas propriedades:

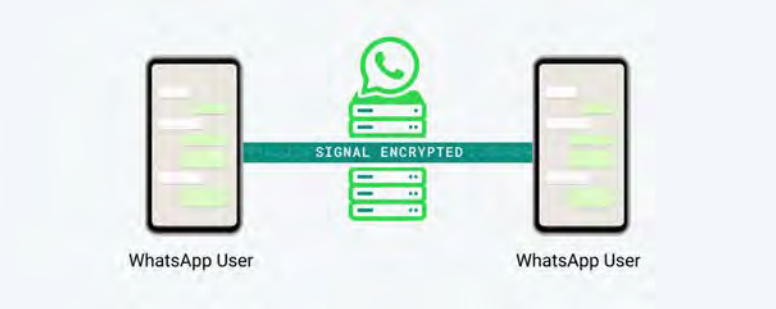
1. Configuração e retomada de conexões extremamente rápidas e leves.
2. Criptografa os metadados para escondê-los dos observadores não autorizados da rede. Nenhuma informação sobre a identidade do usuário de conexão é divulgada.
3. Nenhum segredo de autenticação do cliente é armazenado no servidor. Os clientes se autenticam usando um par de chaves Curve25519. Assim, o servidor armazena apenas a chave de autenticação pública do cliente. Se o banco de dados de usuários do servidor for comprometido, nenhuma credencial de autenticação privada será divulgada.

Nota: Nos casos em que um usuário do WhatsApp Business delega a operação da sua Business API a um prestador de serviço, esse prestador de serviço terá acesso às suas chaves privadas - mesmo que esse prestador de serviço seja o Facebook. No entanto, essas chaves privadas ainda não serão armazenadas no servidor de conversas do WhatsApp. Veja abaixo os detalhes.

Definição da criptografia de ponta a ponta

O WhatsApp define criptografia de ponta a ponta como comunicações que permanecem criptografadas em um dispositivo controlado pelo remetente para um dispositivo controlado pelo destinatário do qual terceiros não podem acessar esse conteúdo, nem mesmo o WhatsApp ou a empresa controladora Facebook. Um terceiro nesse contexto significa qualquer organização que não seja o remetente ou destinatário que participa diretamente da conversa

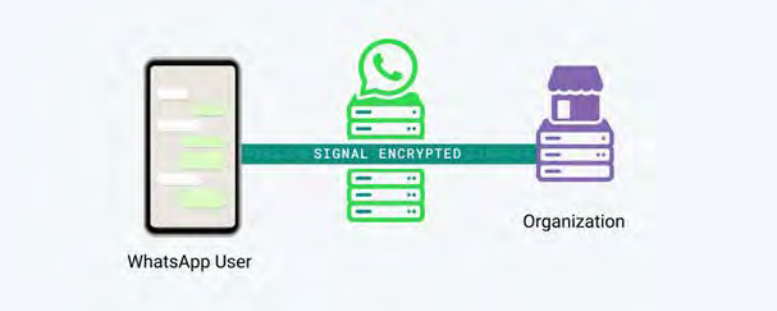
Implementação dos Serviços do WhatsApp



Petição Petição Inicial 1006509-15.2020.8.26.0100 (2093389) (006551407.pdf 22/10/2020 21:23:34 / pg. 140
Anexo Complementar 1006509-15.2020.8.26.0100 (006551407.pdf 22/10/2020 21:23:34 / pg. 140

Algumas organizações podem usar a API do WhatsApp Business, um aplicativo que pode ser implantado como *endpoint* do WhatsApp em um servidor. A API do WhatsApp Business permite que essas organizações enviem e recebam mensagens de maneira programática.

O WhatsApp considera as comunicações com usuários da API do WhatsApp Business que gerenciam o *endpoint* da API em servidores que eles mesmos controlam como criptografadas de ponta a ponta, já que não há acesso de terceiros ao conteúdo entre os *endpoints*.



Algumas organizações podem optar por delegar a gestão do endpoint da API do WhatsApp Business a um prestador de serviço. Nesses casos, a comunicação ainda usa a mesma criptografia do Protocolo Signal e os clientes da versão v2.31 ou após esta são configurados para gerar chaves privadas no endpoint de API controlado pelo prestador de serviço. No entanto, como o usuário da API do WhatsApp Business escolheu um terceiro para gerenciar seu *endpoint*, o WhatsApp não considera essas mensagens como protegidas com a criptografia de ponta a ponta.



Em 2021, as organizações que usam a API do WhatsApp Business poderão designar o Facebook, empresa controladora do WhatsApp, como o prestador de serviço que opera o endpoint da API do WhatsApp Business em nome delas. Já que tais mensagens não são entregues diretamente a um *endpoint* controlado pela organização, o WhatsApp não considera conversas com organizações que optam pelo Facebook para operar o *endpoint* da API delas como protegidas com a criptografia de ponta a ponta.

Petição Petição Inicial 1006509-15.2021.8.26.0100 (2093389) SEI 0026140-32.2021.8.26.0100 / pg. 141

Não é possível desativar a criptografia

Todas as conversas usam o mesmo Protocolo Signal, apresentado neste documento, que é independente do status da criptografia de ponta a ponta. O servidor WhatsApp não tem acesso às chaves privadas do cliente, entretanto, se um usuário do WhatsApp Business delegar a operação da sua API do WhatsApp Business a um prestador de serviço, esse prestador de serviço terá acesso às suas chaves privadas - mesmo que esse prestador de serviço seja o Facebook.

Ao conversar com uma empresa que usa a API do WhatsApp Business, o WhatsApp determina o status de criptografia de ponta a ponta com base apenas na escolha da empresa de quem opera seu *endpoint*.

O status de criptografia de uma conversa criptografada de ponta a ponta não pode ser alterado sem que a alteração seja visível para o usuário.

Exibição do status da criptografia de ponta a ponta

Em todos os nossos serviços, o WhatsApp deixa claro o status de criptografia de ponta a ponta de uma conversa. Se o telefone do usuário verificar que ele está se comunicando com um *endpoint* da API que delega a operação da API a um prestador de serviço, o telefone exibirá essa informação para o usuário. O usuário também pode verificar novamente o status diretamente na conversa ou na seção de informações comerciais do app.

Estas mudanças entrarão em vigor em todas as versões do WhatsApp após janeiro de 2021.

Conclusão

Todas as mensagens do WhatsApp são enviadas com o mesmo Protocolo Signal descrito acima. O WhatsApp considera todas as mensagens de um dispositivo controlado pelo remetente para aquele cujo endpoint é controlado pelo destinatário como criptografadas de ponta a ponta. As comunicações com um destinatário que opta por utilizar um fornecedor para gerenciar seu endpoint da API não são consideradas criptografadas de ponta a ponta. Nesse caso, o WhatsApp informará os usuários diretamente na conversa.

A biblioteca do Protocol Signal usada pelo WhatsApp é baseada na biblioteca Open Source, disponível aqui: http://github.com/whispersystems/libsignal-protocol-java/

Petição Petição Anexo Parte 7 de 10 - 1506517 (2093389) (0065514.00261.SEI 045/2020-32) pg. 254 / pg. 142

Doc. 9

Situação Atual do Progresso da Privacidade

Temos a responsabilidade de proteger a privacidade das pessoas e dar-lhes o controle para realizarem suas próprias escolhas

Acreditamos que devamos ser transparentes sobre como nós, enquanto empresa, tratamos a privacidade de nossos usuários

Compartilhamos anteriormente nosso compromisso de mudar a forma com a qual abordamos a privacidade e envidar esforços para proteger a privacidade das pessoas. Estamos avançando com esse trabalho, buscando estabelecer uma sólida base de privacidade por meio da construção de processos e mecanismos técnicos que irão gerar um entendimento maior de que teremos, cada um de nós, que prestar contas sobre isso (o "*accountability*") e garantir que a privacidade é responsabilidade de todos nós no Facebook. A construção desse trabalho está sendo feita em cima do trabalho que estamos realizando para cumprir com as leis globais de privacidade/proteção de dados.

Desde que nos comprometemos a efetivar essas mudanças, uma coisa que temos ouvido é que ser *accountable* também significa ser transparente, e é por isso que estamos compartilhando o andamento do nosso progresso de privacidade. Queremos lhe dar a oportunidade de ver de perto o trabalho que estamos fazendo para incorporar a privacidade em todas as operações de nossa companhia, os resultados que estamos obtendo e as soluções técnicas em que estamos investindo para lidar com a privacidade em escala. Esperamos que essa informação não só venha a ajudar a nossa comunidade a entender o trabalho que estamos fazendo para proteger a privacidade, mas também possibilitar o diálogo sobre como iremos proceder daqui em diante.

Nosso trabalho sobre privacidade é uma viagem que não terá fim. Embora tenhamos efetuado investimentos significativos no último ano estamos, mesmo assim, determinados a continuar refinando e melhorando nosso programa de privacidade conforme respondemos às expectativas sempre em evolução e aos desenvolvimentos tecnológicos. Continuaremos a compartilhar nosso progresso conforme melhoramos e desenvolvemos nosso programa.

"Esse é um novo capítulo para a companhia. A privacidade é cada vez mais a espinha dorsal de nossa visão para o futuro e iremos mudar a maneira que operamos em toda a nossa companhia, desde a diretoria executiva sênior aos níveis mais auxiliares e retornando." – Mark Zuckerberg

A Fundamentação de nosso Programa de Privacidade – o *Accountability*

Projetamos uma estrutura de governança para fomentar a prestação de contas por cada um de nós (*accountability*) com respeito à privacidade em todos os níveis de nossa companhia

Governança

A privacidade é responsabilidade de todos no Facebook – desde o nosso CEO e executivos aos engenheiros e equipes de venda em todo o mundo, e de cada um em cada setor da companhia, nós todos somos responsáveis pela privacidade. Por isso, estabelecemos grupos

multidisciplinares de organizações que, com sua experiência na área de engenharia, jurídica, políticas, *compliance* e de produto, atuam na elaboração e implementação de nosso programa de privacidade.

A Equipe de Privacidade

A liderança da equipe está a cargo de Michel Protti, Diretor de Privacidade da área de Produto. A Equipe de Privacidade é composta por dezenas de equipes, tanto técnicas como não técnicas, com foco somente na privacidade e geridas por pessoal altamente experiente.

A Equipe de Privacidade é o eixo dos esforços de nossa companhia na construção de um programa amplo de privacidade. Sua missão – honrar a privacidade das pessoas em tudo que o Facebook faz – é o norte deste trabalho.

A Equipe de Privacidade é, todavia, uma dentre várias organizações em nossa companhia responsável pela privacidade. Existem milhares de pessoas em organizações e com papéis diferentes no Facebook pelo mundo que trabalham para incorporar a privacidade em todos os aspectos de nossas operações, incluindo as equipes de políticas públicas, do jurídico, de estratégia de privacidade, para citar alguns. Acertar a questão da privacidade é um tremendo esforço multidisciplinar e entendemos que todos no Facebook são os responsáveis por esse esforço.

Área de Política Pública de Privacidade

Liderada por Erin Egan, Vice-presidente e Diretora de Privacidade da área de Políticas, a equipe de Política pública é quem tem o leme de nosso comprometimento na discussão pública global sobre privacidade, incluindo novos marcos regulatórios, e que busca assegurar que a *opinião* de governos e especialistas no mundo seja levada em consideração na elaboração de nossos produtos e práticas de uso de dados, inclusive durante o curso de nosso processo de revisão de privacidade.

Área Jurídica de Privacidade

A equipe da Área Jurídica de Privacidade atua tanto na elaboração de nosso programa de privacidade, quanto no fornecimento de assessoria jurídica sobre o que é legalmente exigido durante o curso de nosso processo de revisão de privacidade.

Comissão de Privacidade

A Comissão de Privacidade é uma comissão independente do Conselho de Administração do Facebook que se reúne trimestralmente para assegurar que estamos atuando de acordo com os nossos compromissos de privacidade. A Comissão é composta de conselheiros independentes com extensa experiência em papéis similares de supervisão.

Eles recebem relatórios regulares sobre o andamento de nosso programa de privacidade e conformidade com a Instrução da Comissão Federal de Comércio dos EUA (a "FTC") de nosso avaliador independente de privacidade, cujo trabalho é rever e reportar de forma continuada sobre o nosso programa de privacidade.

Petição Petição Inicial 0066509-15.2016.8.19.0001 (2993339) (0066509-15.2016.8.19.0001 SEI 002620240032 / pg 2994 / pg. 146
Anexo Parte 7 de 10

Atribuições do Auditor Interno

O Auditor Interno realiza trabalho independente de verificação da saúde em geral de nosso programa de privacidade e da estrutura de suporte de controle.

Educando sobre Privacidade

Nossa meta é fazer com que a privacidade seja uma responsabilidade primordial de todo funcionário do Facebook. Isso significa que temos de oferecer aprendizado continuado sobre privacidade e capacitação que inclui treinamento, campanhas internas, conteúdo sobre privacidade fornecido regularmente e outros recursos dinâmicos.

Treinamento

Um elemento fundamental de nossa abordagem na educação sobre privacidade é implementado quando de novas contratações e durante o treinamento anual de privacidade, que cobre os aspectos principais da privacidade, incluindo manuseio de dados, segurança e compartilhamento. Utilizando vídeos e módulos educacionais, nosso treinamento anual de privacidade oferece exemplos de situações concretas já ocorridas de riscos de privacidade alinhadas com as atividades do Facebook. O treinamento é concluído com uma avaliação para verificar o entendimento dos funcionários com relação aos conceitos de privacidade exigido.

Levamos a educação sobre privacidade muito a sério. Se as pessoas que trabalham no Facebook não fizerem o treinamento necessário a tempo, poderão enfrentar consequências incluindo a perda de acesso aos sistemas internos.

Conscientização da Privacidade

Outra maneira de fomentar a educação sobre privacidade é através de comunicações regulares aos funcionários, que denominamos “conscientização e engajamento”. Além dos treinamentos anuais tradicionais, entregamos continuadamente conteúdo sobre privacidade através de canais internos do Workplace, conversas breves com a liderança de privacidade, sessões internas de Perguntas e Respostas, uma semana dedicada ao assunto que chamamos de Semana da Privacidade, e uma área interna concentrada (*hub)* que dispõe de conteúdo de privacidade sob demanda para ajudar a guiar decisões e processos.

Quando participamos de eventos externos de privacidade, como o Dia da Proteção de Dados, fomentamos a conscientização e engajamento internos através de nossos canais internos para que todas possam ter a oportunidade de participar.

Semana da Privacidade

A Semana da Privacidade é o nosso momento central interdepartamental que trata da privacidade. Trazemos palestrantes internos e externos e focamos em conceitos e prioridades

Petição Petição Anexo Parte 7 de 10 - 1506651 (2993339) (0066511-10.2018.8.19.0001) SEI 0026104-32.2020.8.19.0001 / pg. 147

chave de privacidade através de conteúdo e eventos engajadores que ocorrem no curso da semana.

Conversas Breves

Em nossa série de conversas breves entrevistamos os líderes que atuam em toda a organização e enfocamos na privacidade e questões sobre ela que estão surgindo e que são prioridades para a liderança.

Accountability na Prática

Estamos melhorando a forma como operacionalizamos a privacidade, incluindo a construção de novos produtos.

Objetivando implementar o fundamento de *accountability*, construímos processos, caminhos de escalonamento e mecanismos técnicos que incorporam a privacidade em todas as facetas de nossas operações.

Estamos progredindo em nosso trabalho de dar às pessoas mais controle sobre sua privacidade, sendo a nossa missão maior honrar a privacidade das pessoas em tudo que fazemos. Fizemos isso por meio de processos, produtos e mecanismos técnicos novos que embasaram o nosso pilar de privacidade e *accountability* na companhia.

Identificação e Avaliação de Risco para a Companhia

Avaliar risco é aspecto essencial de nossa capacidade de identificar, pesar e mitigar riscos de privacidade significativos. Elaboramos um programa de avaliação de risco de privacidade que realiza uma avalição anual para identificar, avaliar e tratar de risco de privacidade em toda a companhia, bem como um processo para avaliar o risco de privacidade após a ocorrência de um incidente. Continuaremos a desenvolver e amadurecer nosso processo de risco de privacidade conforme realizamos avaliações no decurso do tempo.

Salvaguardas e Controles

Construímos salvaguardas – atividades operacionais, políticas e sistemas técnicos que implantamos – para tratar do risco de privacidade e atender às expectativas de privacidade e obrigações regulatórias.

Desenvolvemos também processos que atuarão para avaliar regulamente nossas salvaguardas para verificação de eficácia de projeto e operacional. Esses processos incluem nosso processo auto-avaliador de controle, onde os donos das salvaguardas testam e reportam acerca da eficácia do *design* de sua salvaguarda, bem como avaliações periódicas conduzidas pela Equipe de Privacidade.

Análise da Privacidade

No processo de análise da privacidade é onde avaliamos os riscos de privacidade que envolvem a coleta, uso e compartilhamento de informações das pessoas e nossas declarações externas sobre nossas práticas de privacidade e segurança. O processo também é projetado para ajudar a identificar e mitigar os riscos de privacidade que forem identificados.

Nosso desenvolvimento de produtos e ferramentas e análises de práticas novas ou modificadas são guiadas pelas nossas expectativas internas de privacidade, que incluem:

1. Limitação do Propósito: processar dados somente para fins de um propósito limitado e claramente declarado que beneficie as pessoas.
2. Minimização de Dados: coletar e criar um volume mínimo de dados necessários para apoiar propósitos claramente declarados.
3. Retenção de Dados: manter dados somente até onde esses forem efetivamente necessários para apoiar propósitos claramente declarados.
4. Uso Externo Indevido de Dados: proteger dados contra abuso, perda acidental e contra acesso por terceiros não autorizados.
5. Transparência e Controle: comunicar comportamento de produto e práticas de dados de forma proativa, clara e honesta. Sempre que possível e apropriado, dar às pessoas controle sobre nossas práticas.
6. Acesso e Gerenciamento de Dados: fornecer às pessoas a capacidade de acessar e gerir os dados que tivermos coletado ou criado sobre elas.
7. Equidade: construir produtos que identifiquem e mitiguem risco para populações vulneráveis e assegurar que as pessoas são beneficiadas.
8. *Accountability*: manter processos e controles técnicos em todas as nossas decisões, produtos e práticas.

A Análise de Privacidade é um processo profundamente colaborativo e multidisciplinar utilizado para avaliar e cumprir com nossas obrigações de *compliance*, e para identificar e mitigar riscos amplos de privacidade que vão além de nossas exigências legais. É liderada pela nossa equipe de privacidade e constituída de um grupo dedicado de especialistas em privacidade, alocados em diferentes áreas funcionais como o jurídico, o departamento de políticas, e outras áreas interdepartamentais com experiência em produto, engenharia, normas legais, segurança e políticas. Esse grupo é responsável por tomar decisões e recomendações com relação à análise de privacidade.

Como parte do processo, uma equipe interdepartamental avalia riscos de privacidade associados ao projeto e determina se há quaisquer mudanças que tenham de ser feitas para controle desses riscos antes do lançamento. Se não houver acordo entre os membros da equipe quanto ao passo seguinte, a matéria é escalonada para análise da liderança central e, se uma resolução ainda for necessária, escalonada adiante para o CEO.

<u>Análise de Privacidade em Escala</u>

Introduzimos também requisitos técnicos e ferramentas para aperfeiçoar o *accountability* e operar o processo de análise de privacidade em escala.

Desenvolvemos uma ferramenta centralizada que é usada em todo o ciclo de vida do projeto para a Análise de Privacidade. Isso permite às equipes administrar todos os aspectos de suas submissões de análise de privacidade, incluindo a pesquisa e gerenciamento de compromissos de privacidade novos e históricos feitos por nossa companhia.

Petição Petição Anexo Parte 7 de 10 - 15066517 (2953339) (0066514-00261.SEI 0052024032 / pg 2024 / pg. 149

No correr dos próximos anos, utilizaremos essas ferramentas para apoiar o investimento continuado em aperfeiçoamento da infraestrutura que sistematizará o processo de cumprimento de nossas decisões de privacidade. Essas mudanças levarão os processos realizados por humanos para processos automatizados que farão valer de forma consistente nosso compromissos de privacidade em todas os níveis de produtos e serviços.

Além de desenvolver uma ferramenta centralizada para o processo, nós introduzimos uma revisão de implementação técnica que realiza a análise, verificação e documentação de implementação técnica de mitigações e compromissos de privacidade antes de um produto ser lançado.

Esse processo, integrado com ferramentas que usamos para construir software no Facebook, nos possibilita verificar que aquilo que está acertado na decisão documentada é, de fato, o que está implementado.

Gerenciamento de Incidentes

Nosso programa de Gerenciamento de Incidentes opera globalmente para supervisionar processos mediante os quais identificamos, avaliamos, mitigamos e remediamos incidentes de privacidade. Embora a equipe de privacidade lidere o processo de gerenciamento de incidentes, esses são responsabilidade de todos no Facebook, com equipes operando em toda a companhia, inclusive as equipes do jurídico, *policy* e de produto atuando em papeis vitais. Nós continuamos a investir tempo, recursos e energia na construção de um programa multicamada que está em constante evolução e aperfeiçoamento. Embora cada camada tenha um foco importante, comentamos abaixo três componentes que refletem a nossa abordagem:

Identificação Proativa

Usamos a abordagem em camadas para proteger as pessoas e suas informações - implementamos várias salvaguardas para pegar falhas inesperadas (os denominados "bugs"). Considerando a escala em que o Facebook opera, fizemos investimentos pesados na construção e lançamento de uma série de ferramentas automatizadas que nos ajudam a identificar e remediar potenciais questões de privacidade o mais cedo e rápido possível. Os problemas detectados através desses sistemas automatizados são sinalizados em tempo real para facilitar a resposta rápida e, em alguns casos, podem ser auto-remediados.

É claro que, não obstante quão capaz os nossos sistemas automatizados se tornem, o processo de supervisão e diligência de nossos funcionários sempre tem um papel crítico em ajudar a identificar e remediar proativamente incidentes. Nossas equipes de engenharia revisam constantemente nossos sistemas para identificar e corrigir questões antes que impactem as pessoas.

Bug Bounty

Petição Pet Anexo Complementar 7 de 0066509-16.2018.8.13.0024 (2993339) SEI 0026140-32.2018.8.13.0024 / pg. 150

Desde 2011, temos implementado um programa de recompensa pelo monitoramento de falhas (o denominado *"bug bounty*") mediante o qual pesquisadores externos nos ajudam a aperfeiçoar a segurança e privacidade de nossos produtos e sistemas relatando potenciais vulnerabilidades de segurança a nós. Esse programa nos auxilia a envidar esforços escaláveis mais rápidos de detecção e correção de problemas para melhor proteger a nossa comunidade, sendo que as recompensas que pagamos aos participantes qualificáveis impulsionam a pesquisa de segurança com maior qualidade.

Nos últimos dez anos, mais de 50.000 pesquisadores se juntaram a este programa e aproximadamente 1.500 pesquisadores de 107 países já foram recompensados, sendo que alguns se juntaram às equipes de segurança e de engenharia do Facebook e continuam esse trabalho de proteger a comunidade do Facebook.

Transparência

Embora tenhamos adotado várias proteções contra incidentes de privacidade, tais como acesso não autorizado a dados, se houver uma ocorrência, acreditamos que a transparência é um caminho importante para reconstruir a confiança em nossos produtos e processos com o tempo. Assim sendo, além de corrigir e aprender com nossos erros, nosso programa de Gerenciamento de Incidentes inclui passos para notificar as pessoas quando apropriado, seja por meio de publicação em nosso Newsroom ou no nosso blogue Privacidade é Importante sobre questões que impactam a nossa comunidade, ou trabalhando com as autoridades policiais e outras autoridades para lidar com as questões que encontramos.

Supervisão de Terceiros

Terceiros são os nossos parceiros externos com quem fazemos negócios, mas que não pertencem nem são operados pelo Facebook. Esses terceiros tipicamente se dividem em duas categorias principais: aqueles que prestam um serviço ao Facebook (fornecedor que presta suporte criativo) e aqueles que constroem seus negócios com base em nossa plataforma (desenvolvedores de aplicativos ou API). Com o propósito de mitigar os riscos de privacidade impostos por esses terceiros que recebem acesso a dados, desenvolvemos um programa dedicado que supervisiona os riscos de privacidade existentes com o acesso de dados por terceiros, e implementa salvaguardas apropriadas de privacidade.

Terceiros Prestadores de Serviços

Desenvolvemos um processo de avaliação de privacidade referente a terceiros para que prestadores de serviços possam avaliar e mitigar risco de privacidade no Facebook. Esses terceiros estão vinculados por contratos, mediante os quais se espera que implementem condições baseadas no seu nível de risco alocado após avaliação. Durante o período contratual com um terceiro, seu perfil de risco determina como são monitorados, incluindo reavaliações periódicas e medidas tomadas em razão de violações, incluindo rescisão da contratação.

Desenvolvedores Terceiros

Construímos um processo formal para obrigar e dispensar terceiros que violem nossas obrigações de privacidade ou segurança.

Em suporte a esse processo, desenvolvemos procedimentos e infraestrutura projetados para assegurar que os desenvolvedores terceiros completem o Checkup de Uso de Dados, que é uma auto-certificação anual do propósito e uso de cada tipo de informação que eles solicitam ou continuam a ter acesso, e que cada propósito e uso atenda os Termos da Plataforma do Facebook e suas Políticas de Desenvolvedores. Não tomamos essas declarações como algo certo.

Desenvolvemos também mecanismos técnicos e procedimentais para monitorar o cumprimento desses terceiros desenvolvedores com os termos de nossa plataforma tanto de forma contínua como periódica. Quando ocorre uma violação, levamos em consideração a gravidade, natureza e impacto da mesma, a conduta dolosa da pessoa ou histórico de suas violações, e a lei aplicável para determinar qual medida apropriada deve ser tomada.

Nós também desenvolvemos padrões de segurança de dados baseados em princípios para desenvolvedores impulsionarem melhores práticas de segurança em nossa plataforma e no ecossistema do desenvolvedor de forma mais ampla. Para ilustrar, lançamos o *Hub de Iniciativas da Plataforma* para desenvolvedores a fim de que tenham as ferramentas e informações de que precisam para continuar a usar responsavelmente a nossa plataforma.

Uso Indevido de Dados por Terceiros

Implementamos mecanismos técnicos para mitigar e impedir terceiros de acessar dados do Facebook através de medidas proativas e reativas como prevenção, dissuasão, detecção e ações para fazer cumprir nossos termos e políticas. Embora cada mecanismo seja importante, trazemos alguns exemplos práticos para ilustrar.

Prevenção e Mitigação

Investimos em infraestrutura e ferramentas técnicas para ajudar a monitorar, detectar e impedir o uso indevido de dados por terceiros. Isso inclui mecanismos técnicos projetados para impedir o acesso não autorizado a dados do Facebook através de raspagem (“*scraping*”) e outros meios. Exemplos desses investimentos incluem infraestrutura que lida com limites de taxa, limites no volume de dados acessados em uma única sessão e sistemas para detectar e responder a ferramentas automatizadas.

Investigação e Cumprimento

Além de investir em equipes e ferramentas técnicas para monitorar e detectar atividade suspeita, nós também usamos outros mecanismos para combater o uso indevido de dados por terceiros. Nossa equipe de Uso Externo Indevido de Dados

investiga raspadores suspeitos para aprender mais sobre o que estão fazendo e fortalecer os nossos sistemas. Já tomamos uma variedade de medidas contra o uso indevido de dados. Essas medidas incluem, dentre outras, notificações para cessar conduta, desativação de contas, ajuizamento de ações contra raspadores por violações graves, e solicitações de cancelamento às companhias que hospedam dados raspados. É por isso também que é importante que os governos façam mais para investigar e tomar medidas contra a atividade ilícita de raspagem.

Resultados do Produtos de Privacidade

Nos esforçamos para projetar produtos e recursos tendo em mente a privacidade.

Os processos, salvaguardas e mecanismos técnicos de *accountability* que construímos ajudam a assegurar que novos produtos e recursos sejam projetados já tendo a privacidade embutida. Vimos que esses processos atualizados nos permitem aperfeiçoar nossa abordagem de privacidade em novos produtos e recursos, conforme nos voltamos para responder ao mundo que nos cerca.

"Isso será um momento decisivo para a nossa companhia, e precisaremos de toda a ajuda e trabalho de vocês para podermos entregar isso às pessoas a quem prestamos serviços. Temos uma responsabilidade em proteger a privacidade das pessoas". Mark Zuckerberg

Pessoas tendo Mais Acesso e Controle sobre seus Dados

Buscando oferecer mais transparência e controle para as pessoas, desenvolvemos várias novas ferramentas de privacidade, como o *Privacy Checkup*, que é o arcabouço de todas as nossas configurações de privacidade centralizadas em um só lugar, e o *Off Facebook Activity*, que fornece um resumo das informações sobre suas atividades em outros aplicativos e websites e explica como essas informações são usadas (por exemplo, para lhe mostrar anúncios mais relevantes). Nós também lhe entregamos um resumo dessas informações e as removemos de sua conta, se assim desejar. Trabalhamos continuadamente para aperfeiçoar muitas dessas ferramentas para oferecer mais transparência e controle para as pessoas.

Pessoas tendo Acesso às suas Informações

Lançamos o *Acesse suas Informações* em 2018 para dar às pessoas um local central para acessar suas informações no Facebook. Desde então, temos trabalhado para aprimorar a transparência e usabilidade às pessoas, reorganizando as categorias de dados em subcategorias mais granulares e fáceis de entender, tais como "Informações sobre Anúncios", "Amigos e Seguidores" e "Aplicativos e Sites Fora do Facebook" .

Nós também adicionamos uma funcionalidade de pesquisa, o que permite às pessoas encontrarem categorias de dados de forma mais fácil. Adicionamos também informações sobre como seus dados podem ser usados para personalizar a sua experiência no Facebook. Fizemos essas atualizações para simplificar o acesso e permitir às pessoas compreenderem seus dados de forma mais completa.

Petição Petição Anexo Complementar 0066509-16.2019.8.13.0024 (2993339) (0066509-16.2019.8.13.0024 SEI 0052024032 / pg 153

Pessoas tendo Controle para Gerenciar suas Atividades

Em 2019, lançamos o recurso *Gerenciando suas Atividades* como uma ferramenta de transparência e controle para ajudar as pessoas a arquivarem ou apagarem suas postagens mais antigas em um único local centralizado. Tínhamos recebido comentários de profissionais de privacidade e pessoas acerca das limitações no gerenciamento de postagens antigas, fotos e outros conteúdos de grande volume. Assim, criamos um controle de arquivos para o conteúdo que você não deseja mais que seja visualizado no Facebook, mas que você ainda possa querer guardar para si.

O *Gerenciando* suas *Atividades* também inclui um controle para apagar conteúdo e consiste em uma opção mais permanente; assim, é possível mover postagens antigas em grande volume para a lixeira. Após 30 dias, as postagens enviadas para a lixeira serão deletadas, a menos que você escolha deletar manualmente ou restaurar as postagens antes disso.

Sabemos que as pessoas desejam uma maneira simples para gerenciar várias postagens de uma só vez e por isso criamos o recurso *Gerenciando suas Atividades,* que lhe permite gerenciar postagens em grande volume. Criamos também filtros para ajudar a organizar e encontrar o conteúdo que está procurado, como postagens com pessoas específicas ou cobrindo um período de tempo específico.

A Opção de Mensagem Efêmera

Introduzimos a opção de se usar mensagens que desaparecem no WhatsApp. Quando se aciona essa opção, novas mensagens enviadas no chat são designadas a desaparecer após alguns dias, fazendo com que a conversa fique mais leve e mais particular. Em um chat entre duas pessoas, uma ou a outra pode ligar ou desligar a opção de desaparecer suas mensagens. Em grupos, é o administrador que terá o controle.

Estabelecemos o prazo de sete dias porque achamos que isso oferece tranquilidade em saber que as conversas não são algo permanente, enquanto também permitindo lembrar o que era exatamente o que você estava conversando. Uma lista de compras ou endereço de loja que você recebeu ficará ali por alguns dias enquanto você precisa, mas depois desaparecerá quando não precisar mais.

Criando uma Experiência Segura de Mensagem Privada

Como parte da visão do Facebook de ter uma plataforma focada na privacidade, acreditamos que as comunicações privadas das pessoas têm de estar seguras. Temos a grande preocupação em oferecer às pessoas a capacidade de se comunicarem em privacidade com seus amigos e familiares com a tranquilidade de saber que nenhuma outra pessoa pode ver as suas conversas.

Hoje disponibilizamos comunicação privada através do WhatsApp e do Messenger. No WhatsApp, a criptografia ponta a ponta lhe oferece a certeza que somente você e a pessoa com quem você está se comunicando podem ler ou escutar o que é enviado, e ninguém no

meio. No Messenger, uma conversa sigilosa é protegida por criptografia ponta a ponta e é dirigida somente a você e à pessoa com quem você está conversando.

A nossa expectativa é que, em alguns anos, as versões futuras do Messenger e do WhatsApp ser tornarão os principais meios utilizados por pessoas para se comunicarem na rede Facebook. Estamos focados em fazer o Messenger e o WhatsApp mais rápidos, simples, mais privados e mais seguros, incluindo com a criptografia ponta a ponta. Pretendemos adicionar mais formas de as pessoas interagirem de forma privada com amigos, grupos e empresas, de modo que, ao se conectar através da rede Facebook, o usuário terá fundamentalmente uma experiência mais privada.

Assegurar que a criptografia é implementada em todos os nossos serviços de mensagem de maneira efetiva e responsável exige diálogo e colaboração continuada com os *stakeholders* externos.

Jovens Serem Oferecidos Experiências Apropriadas para Idade

Reconhecendo que os jovens têm necessidades singulares de privacidade, nosso programa de privacidade tem uma atenção especial para essa faixa etária. Nosso objetivo é oferecer serviços que promovam os melhores interesses dos jovens que usam nossos serviços, em coordenação e consulta com os pais, reguladores, legisladores e *experts* da sociedade civil.

Fazemos uso de vários métodos diferentes para assegurar que as pessoas têm a idade apropriada para usufruir das experiências por idade, sendo que os produtos do Facebook em termos gerais contêm salvaguardas apropriadas para idade.

Um exemplo concreto de privacidade do jovem é o *Messenger Kids*, que oferece uma experiência de mensagem apropriada para a idade de nossos usuários mais jovens. A arquitetura é voltada para as crianças e consiste de uma versão mais enxuta do Messenger, que não inclui anúncios ou compras via aplicativos, e oferece recursos de controle parental para que os pais possam administrar aspectos da atividade de seus filhos.

Comunicando as Práticas de Privacidade de Dados às Pessoas

Nosso trabalho de comunicar de forma transparente inclui educar para melhor a compreensão sobre nossas práticas e aumentar a conscientização referente a elas, bem como assegurar que a informação é acessível e fácil de encontrar.

Existem várias maneiras em que comunicamos as nossas práticas de privacidade para as pessoas. Em alguns casos, comunicamos através de uma área dedicada de Privacidade em nosso *Newsroom*, onde prestamos mais informações sobre como temos abordado a privacidade no contexto de recursos ou questões específicas. Em outros casos, entregamos notificações sobre produto ou oferecemos explicações contextuais sobre os nossos controles de privacidade para auxiliar as pessoas a entenderem nossas atividades de processamento de dados e como usamos esses dados para informar sua experiência, ou comunicamos essas informações através de nossa Política de Dados, que descreve de forma detalhada as nossas práticas de privacidade.

Usando Tecnologia de Aprimoramento de Privacidade para o Bem Social

Como parte de nossos esforços em responder à pandemia COVID-19, concentramos nossa atenção na forma de compartilhar dados para o bem enquanto protegendo a privacidade das pessoas. Desenvolvemos conjuntos de dados em forma de mapas populacionais e seus movimentos para ajudar a informar os esforços de predição da doença e medidas protetivas durante a pandemia.

Para proteger a privacidade das pessoas, fazemos uso de mecanismos técnicos para mitigar risco de re-identificação, incluindo:

- Agregação de conjuntos de dados disponíveis ao público que incluem informações de localização de forma a proteger a privacidade das pessoas usando técnicas como alisamento espacial para criar médias ponderadas e evitar usar mapa de tiles onde poucas pessoas vivem;
- Aplicação de estrutura de privacidade diferenciada para os Mapas de Raio de Movimento, pois são conjuntos de dados sobre a mobilidade, que não somente contêm dados de localização mas também o movimento populacional no tempo.
- Aplicando uma estrutura de privacidade diferencial que leve em consideração a sensibilidade do conjunto de dados e adicione ruído proporcionalmente para assegurar com alta probabilidade que nenhuma pessoa possa ser re-identificada e mitigar, assim, o risco de re-identificação mesmo com relação a dados que não consideramos quando construímos o projeto dessa ferramenta.

Além das salvaguardas aplicadas para mitigar o risco de re-identificação, também alavancamos acordos de uso de dados para estabelecer orientações claras que garantem práticas responsáveis de dados.

Investimentos na Base Técnica que é o Pilar da Privacidade

Estamos incorporando a privacidade na estrutura técnica de nossa companhia

Incorporar a privacidade em nossos processos de tomada de decisão é uma área importante de foco continuado. Mas conforme o Facebook cresce, uma maneira importante de ter proteções escaláveis de privacidade será construir bases técnicas para promover a privacidade e o *accountability* em escala. Estamos criando soluções técnicas sustentáveis para atender às expectativas de privacidade conforme evoluem, e assegurar a aplicação constante de nossos requisitos de privacidade em todos os nossos produtos e sistemas.Criar soluções técnicas avançadas para lidar com a privacidade exige esforço considerável. É um compromisso abarcado por toda a companhia que certamente levará anos até sua plena consecução , mas acreditamos ser um investimento importante no futuro da privacidade no Facebook.

Embora ainda tenhamos muito trabalho pela frente, o progresso que já alcançamos é grande em direção ao nosso objetivo de incorporar nossas responsabilidades de privacidade em nossos sistemas. Nossos investimentos técnicos continuados assegurarão a consecução de nossa missão de privacidade para honrar a privacidade das pessoas em tudo que fazemos.

Estrutura de Exclusão

Construir soluções técnicas que possam se adaptar às expectativas de privacidade conforme evoluem exige que a companhia conclua primeiro todo um trabalho técnico subjacente. Iniciamos esse trabalho melhorando a maneira com que gerenciamos dados no seu ciclo de vida no Facebook. Elemento central disso tem sido nosso trabalho de configurar dados em conformidade com as nossa políticas de exclusão em escala.

A exclusão é uma expectativa de privacidade importante das pessoas que usam nossos aplicativos e serviços. As pessoas confiam, quando decidem que não querem mais ter dados aparecendo online, que estes serão excluídos de forma plena e efetiva.

A abordagem atual à exclusão de dados no setor é onerosa, na qual os desenvolvedores têm de escrever manualmente códigos repetitivos para refletir cada atualização ou mudança de um produto e assegurar que toda a lógica de exclusão permaneça intacta. A arquitetura complexa de um sistema moderno de armazenamento distribuído de dados também deixa margem para erros em potencial.

Construímos a estrutura de exclusão de dados para ajudar a aliviar o risco de erro em potencial através do aprendizado de máquina automatizada. Através da estrutura de exclusão, os engenheiros anotam os comportamentos da exclusão pretendida (ex. “quando um usuário exclui uma postagem, ele também exclui todos os comentários”) e nossa estrutura opera as exclusões em múltiplos sistemas de armazenamento de dados e com garantias confiáveis. A estrutura também auxilia os engenheiros a assegurar que lidemos de forma antecipada a questão da exclusão no processo de desenvolvimento de produto, antes que qualquer dado possa ser armazenado. Embora não englobando ainda todos os dados do Facebook, nossa estrutura já está processando bilhões de exclusões todos os dias.

Tecnologia de Aprimoramento de Privacidade

Estamos investindo também em tecnologias de aprimoramento de privacidade – tecnologias baseadas em técnicas criptográficas e estatísticas avançadas que minimizam os dados que coletamos, processamos e compartilhamos – para ajudar a proteger dados em diferentes estágios do seu ciclo de vida. E muito embora essas tecnologias constituam uma parte importante de nossos trabalho de construção da base técnica como pilar da privacidade, ainda estamos na fase inicial desse investimento, e continuando a explorar seus diferentes casos de uso (“*use cases*”).

Por exemplo, estamos pesquisando sobre o nosso uso de técnicas criptográficas tais como assinaturas digitais cegas e login anonimizado para impedir fraude em vários casos de uso, inclusive investigação de panes, avaliação de desempenho e monitoramento de produto e métricas de anúncios. Essa abordagem de proteção da privacidade mitiga preocupações com a privacidade, já que somos capazes de aplicar práticas de minimização de dados enquanto simultaneamente prevenindo contra fraudes em escala.

Estamos também experimentando a tecnologia duplo cega de correspondência de dados (*data matching*) para permitir conciliar registros de dados enquanto preservamos a privacidade. Muito do trabalho nessa área revela os registros correspondentes de uma ou ambas as partes ou usa uma construção complicada baseada em circuito para preservar a privacidade. Para resolver isso, nós desenvolvemos dois novos algoritmos de correspondência de dados privados que podem operar no mundo real de restrições, como por exemplo quando um registro inteiro não está disponível na hora da conciliação.

Nosso Compromisso Continuado com a Privacidade

Investimos em privacidade e estamos comprometidos com o seu aprimoramento continuado

"Acertar a questão da privacidade é um investimento contínuo e coletivo em toda a nossa companhia, e a consecução dessa missão é responsabilidade de cada um de nós no Facebook. " Michael Protti, Diretor Geral de Privacidade da Área de Produtos

A privacidade é uma das principais questões sociais de nosso tempo e é elemento essencial para a visão do Facebook para o futuro. Quando dizemos que a privacidade é prioridade de todos no Facebook, estamos falando sério, pois constitui parte integrante de tudo que fazemos aqui no Facebook, em todos os níveis hierárquicos da Companhia.

Sabemos que isso é só o começo. Estamos construindo uma nova base técnica que irá nos orientar hoje e no futuro. Estamos comprometidos em buscar os comentários e trabalhar junto com *stakeholders* em todas as áreas e esferas do setor, da sociedade civil, bem como laboratórios de ideias (*think tanks*) e universidades para melhorar o nosso programa. O nosso trabalho de privacidade nunca acaba e entendemos que esse compromisso significa aprimoramento e foco continuados sobre isso todos os dias;

Doc. 10

Petição Petição Anexo Complementar 7 de 06/05/2024 (2953389) (0066514-00261.2024.8.11.0041) 06/05/2024 09:21:32 / pg. 159

Para validação

Uso do WhatsApp para negócios e seus clientes

Esta cartilha traz informações sobre o uso do WhatsApp para negócios e para clientes interagindo com empresas no app, sobre o aplicativo gratuito WhatsApp Business App e suas principais funções, além da *Application Programming Interface* - **API do WhatsApp Business.**

Sua privacidade é nossa prioridade. Nossa missão é conectar o mundo com privacidade por meio de um produto simples e privado. Seja em uma conversa com seus amigos, familiares ou com uma empresa, suas mensagens estão seguras e você está no controle.

WhatsApp

O material foi desenvolvido em parceria com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE), Ministério Público Federal (MPF) e a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon).

Os conteúdos aqui apresentados são referentes a informações disponíveis em outubro de 2021 e podem ser alterados por atualizações do aplicativo no futuro.

1 **Uso do WhatsApp para os negócios**

Conversas são opcionais e facilmente identificáveis no topo dos chats

2 **WhatsApp Business App**

Um aliado para pequenas e médias empresas

3 **API do WhatsApp Business**

Solução para empresas de grande e médio porte

Como seus dados são protegidos quando um BSP gerencia as conversas de grandes empresas?

Usuários no controle de suas comunicações

No WhatsApp, sua privacidade é automática e você pode personalizá-la

Conheça mais sobre nossas práticas

Petição Petição Principal 7 (0065500) (0065573) (0065574) (0065575) (0065576) (0065577) (0065578) (0065579) (0065580) (0065581) (0065582) (0065583) (0065584) (0065585) (0065586) (0065587) (0065588) (0065589) (0065590) (0065591) (0065592) (0065593) (0065594) (0065595) (0065596) (0065597) (0065598) (0065599) (0065600) (0065601) (0065602) (0065603) (0065604) (0065605) (0065606) (0065607) (0065608) (0065609) (0065610) (0065611) (0065612)

1 Uso do WhatsApp para os negócios

Conversas são opcionais e facilmente identificáveis no topo dos chats

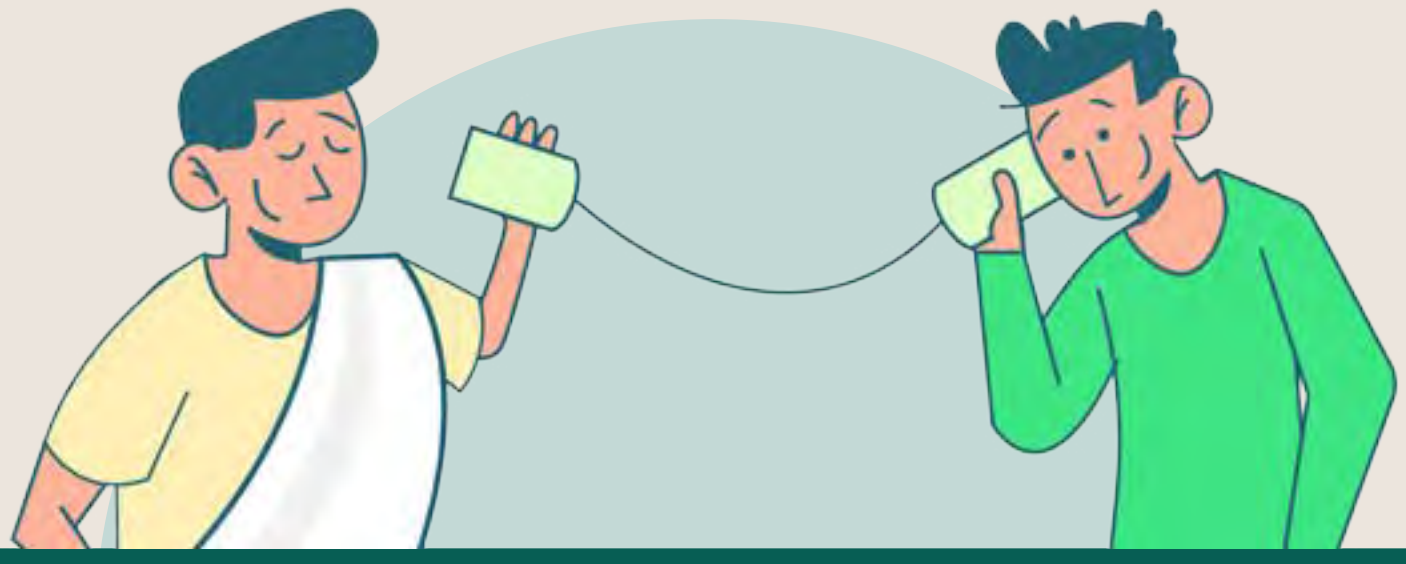
As mudanças impostas pela pandemia estão levando as pessoas para um consumo cada vez mais online e é importante que todas as empresas, independente de seu porte, tenham uma presença digital que as auxilie a manter e desenvolver seus negócios.

Lançado em janeiro de 2018, o WhatsApp Business App é um aplicativo gratuito que foi desenvolvido para atender às necessidades das pequenas e médias empresas de se comunicarem com seus clientes.

O aplicativo conta com uma série de funções que facilitam a exibição de seus produtos e serviços, o gerenciamento do atendimento ao cliente e até a conclusão de vendas no aplicativo.

O WhatsApp também conta com uma solução específica para que empresas de médio e grande porte se relacionem com seus clientes por meio do aplicativo.

A *Application Programming Interface* (API) do WhatsApp Business possibilita uma comunicação eficiente com clientes que optam por receber informações no WhatsApp como o envio de cartões de embarque para viagens e avisos sobre datas de entrega de compras.



As mensagens trocadas com empresas no WhatsApp são **totalmente opcionais** para os usuários e **facilmente identificáveis por etiquetas no topo da conversa**, para que as pessoas possam escolher continuar ou não essas conversas.

Sempre que você desejar parar de receber mensagens de uma empresa, você pode entrar em contato com essa empresa para optar por não receber mais as comunicações ou pode utilizar funcionalidades do próprio aplicativo, que incluem a possibilidade de bloquear e/ou denunciar contatos indesejados de empresas.

2 WhatsApp Business App

Um aliado para pequenas e médias empresas

Com download gratuito, o WhatsApp Business App tem se tornado ainda mais relevante para que empreendedores e pequenas e médias empresas (PMEs) tenham uma opção adicional para continuar conduzindo os seus negócios e garantindo sua renda.

O aplicativo está disponível para Android e iOS e possibilita que **PMEs** criem um perfil comercial com informações úteis para seus clientes como endereço, descrição da empresa, site e e-mail para contato, ampliando assim sua presença digital de forma acessível e descomplicada.

O **WhatsApp Business** conta com cerca de 5 milhões de usuários mensais no Brasil e mais de 50 milhões em todo o mundo.

As funções exclusivas disponíveis no aplicativo também facilitam o dia a dia das PMEs no relacionamento com os clientes.

De forma simples e segura é possível:

- Organizar as conversas por meio de etiquetas.
- Enviar mensagens automáticas para avisar sobre horário de funcionamento.
- Criar respostas rápidas para as perguntas mais frequentes dos clientes.
- Incluir um catálogo com mais informações sobre os produtos para consulta.

Mais informações: Sobre o WhatsApp Business

Petição Petição Inicial - Parte 7 (0065509-16.2025.8.17.2001) - Anexo 2 - Parte 7 de 10

3 API do WhatsApp Business



Solução para empresas de médio e grande porte

Também lançada em 2018, a *Application Programming Interface* - API do WhatsApp Business é uma ferramenta criada para que empresas que operam em maior escala, como companhias aéreas e grandes varejistas, consigam atender seus clientes por meio do WhatsApp.

A partir da integração com a API do WhatsApp Business, as empresas estão aptas para fornecer suporte automatizado e fazer confirmação de informações como entregas e prazos, entre outros.

Ao contrário do aplicativo para pessoas físicas (WhatsApp) e do aplicativo para pequenas empresas (WhatsApp Business App), a API não é um aplicativo e sim uma interface de linguagem de programação que permite essas conexões em maior escala.

Usando a API do WhatsApp Business, as empresas de médio e grande porte podem conectar soluções automatizadas (como os chatbots) para interagir com seus clientes de forma programática e estruturada a partir de um único número de telefone. Além disso, a API pode ser integrada a diversos sistemas de back-end, como customer relationship management (CRM).

Mais informações:
Sobre a API do WhatsApp Business

Em geral, o atendimento ao cliente de grandes companhias utiliza empresas terceirizadas, como call centers, para hospedar e gerenciar as comunicações com diversos consumidores ao mesmo tempo.
Na API do WhatsApp Business, essas empresas são chamadas de **Business Solution Providers (BSPs)**.

Da mesma forma como os tradicionais call centers terceirizados, as BSPs são operadores de dados. Essas empresas têm acesso e processam os dados dos usuários, incluindo o conteúdo das conversas, para gerenciar a interação com os consumidores em nome da empresa contratante. A empresa contratante, assim, é a controladora dos dados, pois é ela que toma as decisões quanto a como e quais dados serão tratados pelas BSPs, que são operadores.



Quando uma empresa de grande porte opta por contratar uma BSP para operar a **API do WhatsApp Business** em seu nome, o WhatsApp não considera que as mensagens trocadas especificamente nestas conversas comerciais são criptografadas de ponta a ponta, pois a empresa para a qual o usuário está enviando mensagens optou por dar acesso a esse conteúdo para terceiros. É importante ressaltar que ainda é utilizado o mesmo protocolo avançado de criptografia utilizado para mensagens pessoais.

Mais informações:
Sobre provedores de soluções (BSPs)

Este também será o caso se a empresa contratada para atuar como BSP e para hospedar as mensagens for o Facebook, que somente gerenciará as interações em nome da empresa contratante como uma operadora. O Facebook não exibirá as conversas com empresas no perfil pessoal do Facebook de ninguém, nem usará automaticamente as mensagens para exibir anúncios direcionados. Entretanto, as empresas contratantes poderão usar as conversas com usuários para seus próprios fins de marketing, incluindo anúncios no Facebook, se assim desejarem. Todos os usuários podem entrar em contato com as empresas contratantes para saber mais sobre as práticas de privacidade adotadas.

Para garantir uma ótima experiência para os usuários e evitar spam, o WhatsApp restringe o número de empresas que têm acesso à **API do WhatsApp Business** e solicita que essas empresas obtenham autorização legal antes de enviar mensagens proativamente .

As mensagens trocadas com empresas no WhatsApp são **totalmente opcionais** para os usuários e **facilmente identificáveis por etiquetas no topo da conversa**, para que as pessoas possam escolher continuar ou não com essas conversas. Os usuários também podem bloquear e/ou reportar contatos indesejados de empresas no aplicativo.

Mais informações:
Sobre conteúdos e mensagens indesejadas

Como seus dados são protegidos quando um BSP gerencia as conversas de grandes empresas?

- **O WhatsApp informa você** quando um terceiro está envolvido na comunicação e que essas comunicações não são chamadas de “criptografadas de ponta a ponta”, embora ainda seja utilizado o mesmo protocolo avançado de criptografia utilizado para mensagens pessoais.

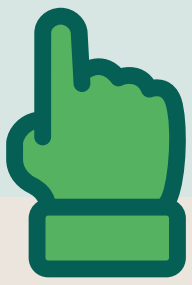
- **O WhatsApp não tem acesso às comunicações dos usuários.** As comunicações na API do WhatsApp Business ainda são suportadas pelo mesmo protocolo de criptografia utilizado para as mensagens pessoais

- **Os usuários sempre têm controle total de suas comunicações.** Para entrar em contato com uma empresa, os usuários devem adicionar esse número comercial ao catálogo de endereços ou autorizar a empresa a entrar em contato. De qualquer forma, os usuários sempre, e a qualquer momento, têm a opção de bloquear contatos indesejados de empresas.

- As empresas terceirizadas (BSPs) operam e processam dados em nome da empresa que contrata seus serviços. As obrigações de proteção de dados são **aplicáveis aos BSPs** (operadores) **e às empresas contratantes** (controladores), como em qualquer outro modelo de terceirização.

- No futuro, o Facebook oferecerá serviços como qualquer outra BSP, adicionando **mais opções e soluções para pequenas e médias empresas.**

Mais informações: Política do WhatsApp Business



Práticas a serem evitadas



Evite o banimento de sua conta

Confira as práticas que podem resultar no banimento da sua conta do WhatsApp:

- **Mensagens indesejadas:** se um contato pedir que você pare de enviar mensagens, remova essa pessoa da sua lista de contatos e evite entrar em contato novamente.

- **Mensagens automáticas ou em massa:** não envie mensagens em massa e mensagens automáticas, nem faça chamadas automatizadas usando o WhatsApp. O WhatsApp usa uma combinação de ferramentas com aprendizado de máquina e denúncias de usuários para detectar e banir contas que enviam mensagens indesejadas. Além disso, não crie contas ou grupos de formas não autorizadas ou automatizadas, nem use versões modificadas do WhatsApp.

- **Listas de contatos de terceiros:** não compartilhe números de telefone sem autorização, nem use dados obtidos de fontes ilegais para enviar mensagens a usuários no WhatsApp ou para adicioná-los a grupos.

- **Uso excessivo de listas de transmissão:** as mensagens enviadas por uma lista de transmissão somente serão recebidas por usuários que tenham adicionado seu número de telefone à lista de contatos deles. Lembre-se de que envios frequentes de mensagens em listas de transmissão podem levar as pessoas a denunciarem suas mensagens. Nós banimos contas que são denunciadas várias vezes.

- **Violação dos nossos Termos de Serviço:** os Termos de Serviço proíbem, dentre outras coisas, a publicação de mensagens caluniosas, além da coação e ameaça a usuários, e qualquer comportamento de ódio em termos raciais ou étnicos. Para ler nossos Termos de Serviço, acesse esta página.

Mais informações: Uso responsável do WhatsApp



No WhatsApp, sua privacidade é automática e você pode personalizá-la



Segurança de ponta a ponta

Você já percebeu o quanto é importante saber que suas conversas são protegidas com a **criptografia de ponta a ponta**, que cria um verdadeiro cadeado de proteção nas suas conversas. Todas as conversas pessoais iniciadas no aplicativo trazem essa clara identificação no topo.

Todas as mensagens e chamadas pessoais ficam somente entre você e os participantes da conversa e nem mesmo o WhatsApp pode ler ou ouví-las.

Mensagens armazenadas em seu aparelho

Suas mensagens pertencem só a você.
É por isso que todas as suas mensagens são armazenadas em seu celular e não são compartilhadas com anunciantes.

Você controla sua privacidade

Com o **WhatsApp**, é fácil entender e personalizar sua privacidade e segurança.

Nosso compromisso é manter sua segurança

O WhatsApp disponibiliza várias ferramentas e recursos que ajudam você a tomar decisões bem informadas para manter suas conversas seguras e protegidas.

Política de Privacidade

Para saber mais sobre como proteger sua privacidade no WhatsApp, conheça a nossa Política de Privacidade.

Mais informações:
Sua privacidade é nossa prioridade



Doc. 11

Para validação

Orientações para pais e responsáveis legais sobre o uso do WhatsApp

Esta cartilha traz informações para pais e responsáveis legais sobre como garantir o uso seguro e privado do aplicativo por adolescentes a partir de 13 (treze) anos, que é a idade mínima permitida para o uso do WhatsApp. O guia traz dicas, por exemplo, sobre o que pode ser feito para proteger a conta do adolescente no aplicativo, controlar sua privacidade e mesmo para denunciar contas ou bloquear contatos indesejados.

O WhatsApp não é uma rede social e não foi projetado para ser uma plataforma aberta. O WhatsApp é um serviço de mensagens privadas e o equivalente digital de uma sala de estar, em que um grupo de pessoas conhecidas pode falar livremente e de forma privada.

Sua privacidade é nossa prioridade. Nossa missão é conectar o mundo com privacidade por meio de um produto simples, seguro e privado. Seja em uma conversa com seus amigos, familiares ou com uma empresa, suas mensagens estão seguras e você está no controle. A segurança e a privacidade dos usuários, incluindo os jovens, é de extrema importância para o WhatsApp.

WhatsApp

O material foi desenvolvido em parceria com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE), Ministério Público Federal (MPF) e a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon).

Os conteúdos aqui apresentados são referentes a informações disponíveis em outubro de 2021 e podem ser alterados por atualizações do aplicativo no futuro.

Criptografia de ponta a ponta

A criptografia de ponta a ponta por padrão, para todas as mensagens pessoais trocadas no aplicativo, é um dos principais diferenciais do WhatsApp.

É essa tecnologia, implementada globalmente em 2016, que garante que somente você e a pessoa com quem você está se comunicando podem ler ou ouvir o que é enviado.

Suas mensagens estão seguras com cadeados e somente você e a pessoa com quem você está se comunicando possuem as chaves especiais necessárias para destrancá-los e ler suas mensagens.

Todo esse processo acontece automaticamente: não é necessário ativar configurações ou estabelecer conversas secretas especiais para garantir a segurança de suas mensagens.

Nem o WhatsApp, nem ninguém, pode visualizar o conteúdo de mensagens ou chamadas pessoais no aplicativo, porque a criptografia e a descriptografia de mensagens e conteúdos ocorrem somente nos celulares do remetente e do destinatário.

Adolescentes podem utilizar o WhatsApp?

Conheça as regras do aplicativo

1 Como apagar e denunciar contas de uma pessoa menor de 13 anos

Saiba como apagar e denunciar contas no WhatsApp

Segurança para adolescentes no WhatsApp

2 Como bloquear e denunciar contatos indesejados

Reduzir o número de mensagens indesejadas

3 Configurações de privacidade

Controle quem vê as informações de seu filho, filha, representado ou representada no aplicativo

4 Como o WhatsApp combate o abuso e a exploração sexual infantil

Política de zero tolerância

Como evitar golpes em adolescentes

5 O que fazer caso seja vítima de um golpe

Informe o WhatsApp de usos não autorizados ou violações de segurança na conta

Como usar o WhatsApp de forma responsável

6 Práticas recomendadas

Faça o melhor uso da plataforma

7 Práticas a serem evitadas

Evite o banimento da conta de WhatsApp

No WhatsApp, sua privacidade é automática e você pode personalizá-la

Conheça mais sobre nossas práticas

Petição Petição Inicial 7 de 0065509-16.2025.8.17.2001 (2953389) (006551 SEI 0026154-02.2025.8.17.2001 / pg. 177

Adolescentes podem utilizar o WhatsApp?

O WhatsApp é um aplicativo gratuito que oferece mensagens instantâneas e chamadas de voz e de vídeo, de uma forma simples, segura e confiável. Atualmente, mais de 2 bilhões de pessoas usam o aplicativo, em mais de 180 países no mundo, para se manterem em contato com amigos e familiares. Seu uso deve ser pensado como o equivalente a uma sala de estar digital, onde podemos conversar de forma privada com pessoas próximas.

Para se registrar e usar os serviços do WhatsApp no Brasil, é necessário ter pelo menos 13 (treze) anos, conforme estipulado nos Termos de Serviço do aplicativo. Se a idade do seu filho, filha, representado ou representada adolescente for considerada insuficiente para validar a aceitação dos nossos Termos, você (enquanto pai, mãe ou responsável legal) deverá aceitar os Termos.

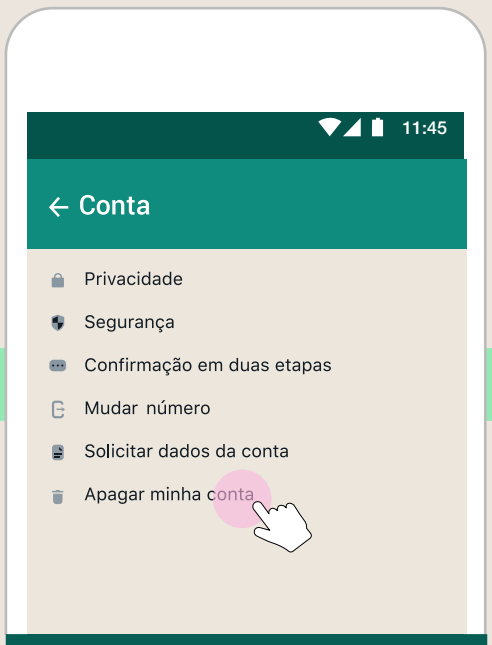
Atenção:
Registrar uma conta em nome de uma pessoa menor de 13 (treze) anos de idade ou criar uma conta com informações falsas é uma violação dos nossos Termos de Serviço.



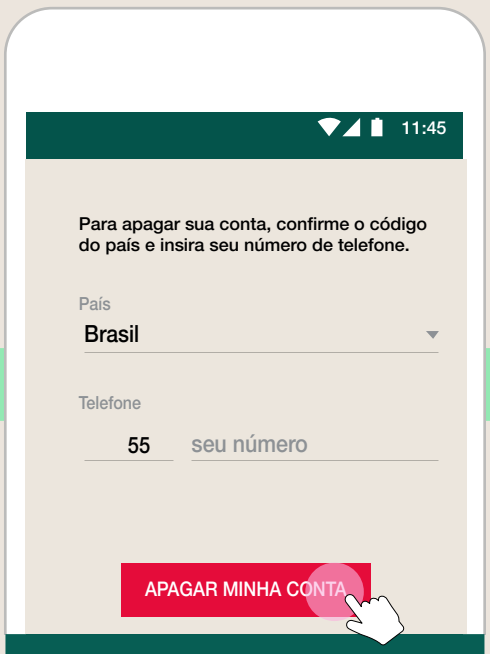
1 Como apagar e denunciar contas de uma pessoa menor de 13 anos

Saiba como apagar e denunciar contas no WhatsApp

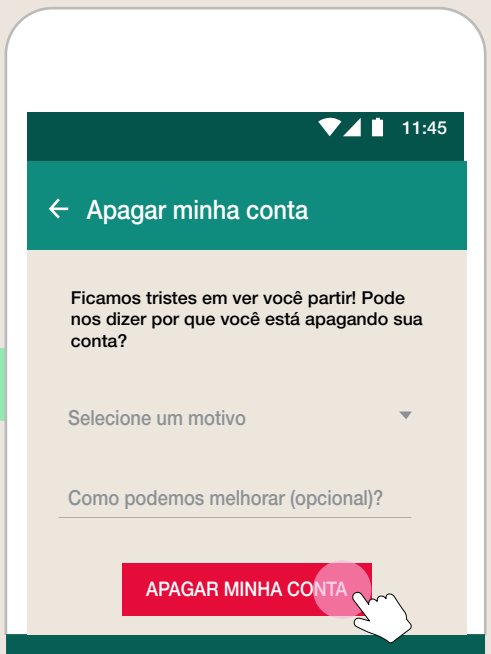
Caso seu filho, filha, representado ou representada, tenha idade inferior à idade mínima permitida e tenha criado uma conta no WhatsApp, saiba como apagar essa conta diretamente no aplicativo:



No **WhatsApp**, Toque em Mais opções > Configurações > Conta > **Apagar minha conta**



Insira seu número de telefone no formato internacional completo (+55 DDD e número) e, em seguida, toque em **APAGAR MINHA CONTA**



Selecione o motivo pelo qual você está apagando sua conta. Toque em **APAGAR MINHA CONTA**

Essa ação:

- Apagará a conta do WhatsApp.
- Apagará o histórico de mensagens.
- Removerá essa conta de todos os grupos do WhatsApp da qual ela faz parte.
- Apagará o backup do Google Drive ou iCloud desta conta.

Mais informações: Como apagar uma Conta

Se você apagar a conta do seu filho,filha, representado ou representada:



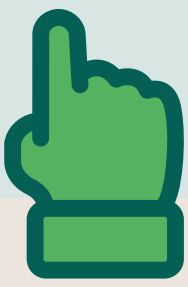
- Não poderá recuperar o acesso a essa conta.
- O processo para apagar os dados do WhatsApp poderá levar até 90 dias para ser concluído.
- Não será possível acessar os dados no WhatsApp durante esse período.
- As informações e os dados dos grupos que seu filho, filha, representado ou representada criou ou que outros usuários têm em relação a ele/ela, como as mensagens que ele/ela enviou, não serão afetadas.
- Poderemos manter em nosso banco de dados cópias de alguns itens, como arquivos de log, mas sem os dados de identificação pessoal.
- Poderemos manter dados do seu filho, filha, representado ou representada para questões legais, violações de termos ou medidas de prevenção de danos.



Consulte a seção Proteção jurídica da nossa Política de Privacidade para mais informações.

Dados do seu filho, filha, representado ou representada que tenham sido compartilhados com outras Empresas do Facebook também serão apagados.

Mais informações: Política de Privacidade



Caso queira denunciar uma conta que pertence a uma pessoa menor de 13 anos, envie um e-mail para **underagereport@support.whatsapp.com.** No seu e-mail, forneça os documentos abaixo.



- Comprovante de que o número de telefone no WhatsApp pertence a você (por exemplo, cópia do RG e conta de celular no mesmo nome).
- Comprovante de tutela (por exemplo, cópia da certidão de nascimento ou declaração de adoção da pessoa menor de idade).
- Comprovante da data de nascimento do menor (por exemplo, cópia da certidão de nascimento ou declaração de adoção da pessoa menor de idade).
- Se for possível comprovar que a conta do WhatsApp pertence a uma pessoa com idade inferior a 13 (treze) anos, essa conta será desativada assim que o pedido for analisado.
- As informações solicitadas acima devem estar completas para que possamos analisar e tomar as medidas necessárias em relação à denúncia.
- Lembre-se de apagar ou ocultar os dados pessoais não relevantes



Caso não seja comprovado que a conta denunciada pertence a uma pessoa menor de 13 anos de idade, não poderemos desativá-la. Se você não é responsável pela pessoa menor de 13 anos de idade, recomendamos que você encoraje um dos responsáveis a entrar em contato com o WhatsApp seguindo as instruções desta cartilha.

Mais informações:
Como denunciar contas



Segurança para adolescentes no WhatsApp

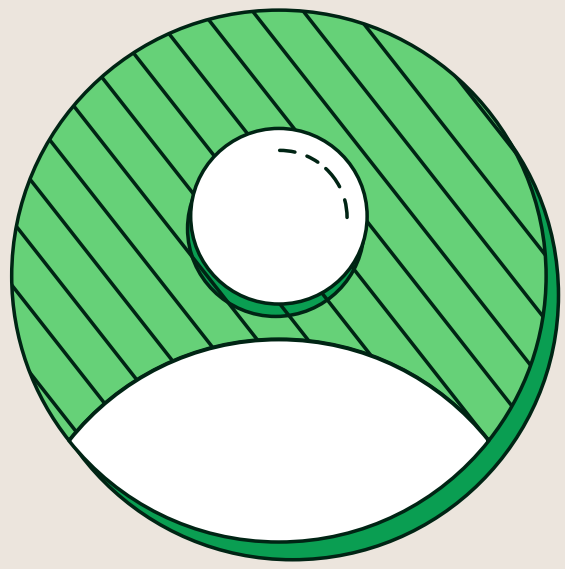


Criar um espaço seguro para que os usuários se comuniquem uns com os outros é uma prioridade para o WhatsApp. O uso da criptografia de ponta a ponta nas comunicações pessoais entre os usuários impede que terceiros, incluindo o WhatsApp, acessem e usem indevidamente o conteúdo dessas conversas pessoais.

Além disso, nossos Termos de Serviço proíbem explicitamente o uso do aplicativo de forma ilícita, obscena, difamatória, ameaçadora, intimidadora, assediante, odiosa, ofensiva em termos raciais ou étnicos, ou que instigue ou encoraje condutas que sejam ilícitas ou inadequadas, como a incitação a crimes violentos, a exploração de crianças ou outras pessoas, a ação de colocá-las em perigo, ou a coordenação de danos reais.

Assim como em outros ambientes digitais, é importante estar atento para as medidas de segurança no aplicativo. Abaixo, você pode encontrar algumas dicas úteis para proteger a conta de adolescentes que utilizam o WhatsApp sob sua supervisão.

2 Como bloquear e denunciar contatos indesejados



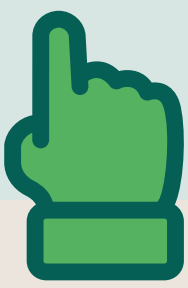
Reduza o número de mensagens indesejadas

O WhatsApp trabalha ativamente para reduzir o envio de qualquer tipo de conteúdo indesejado utilizando a plataforma. Note que o aplicativo não possui acesso a mensagens e mídias trocadas pelo seu filho,filha, representado ou representada com amigos ou familiares.

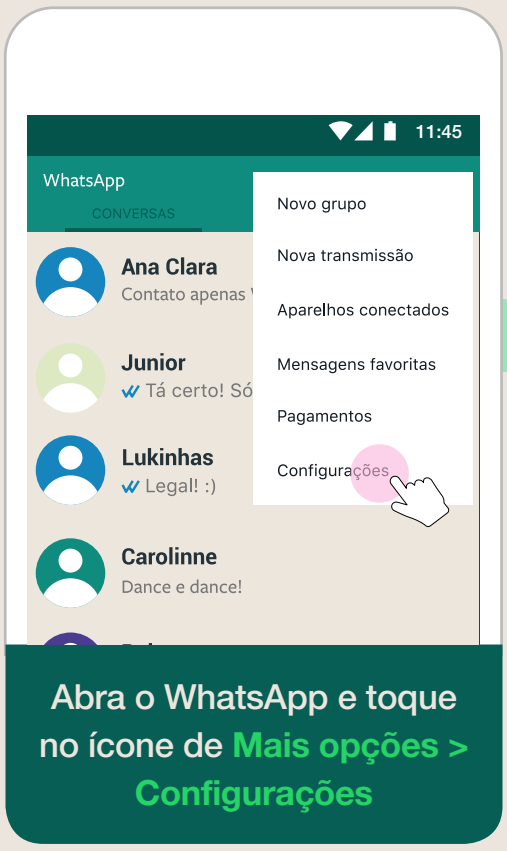
Além disso, o WhatsApp não fornece mecanismos de busca por outras pessoas no aplicativo e disponibiliza uma ferramenta que permite aos usuários escolher quem pode adicioná-los a um grupo. Medidas como essa auxiliam a diminuir o recebimento de conteúdo indesejado por usuários.

No entanto, assim como acontece com mensagens SMS e ligações telefônicas, outros usuários do WhatsApp que têm acesso ao número de telefone utilizado pelo seu filho, filha, representado ou represetada podem entrar em contato com ele/ela. Para que você possa controlar quem pode interagir com seu filho, filha, representado ou representada no WhatsApp, é possível bloquear e até denunciar contas ou mensagens.

Mais informações:
Como bloquear e denunciar contatos



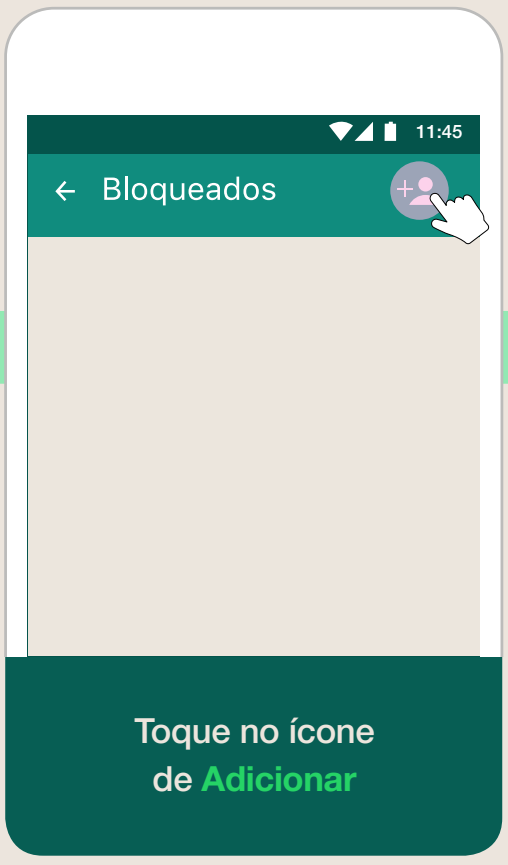
Para bloquear um contato:



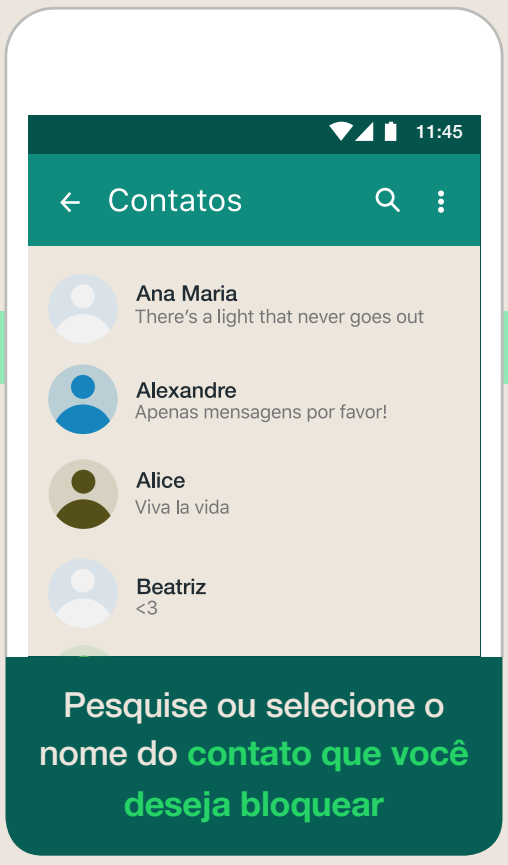
Abra o WhatsApp e toque no ícone de **Mais opções > Configurações**



Toque em **Conta > Privacidade > Bloqueados**



Toque no ícone de **Adicionar**



Pesquise ou selecione o nome do **contato que você deseja bloquear**

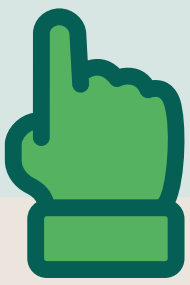


Outras formas de bloquear um contato:

A. Abra a conversa com o contato que você deseja bloquear e toque no ícone de **Mais opções > Mais > Bloquear > BLOQUEAR ou DENUNCIAR E BLOQUEAR** para denunciar e bloquear o número.

B. Abra a conversa com o contato, toque no nome do contato e, em seguida, toque em **Bloquear > BLOQUEAR.**

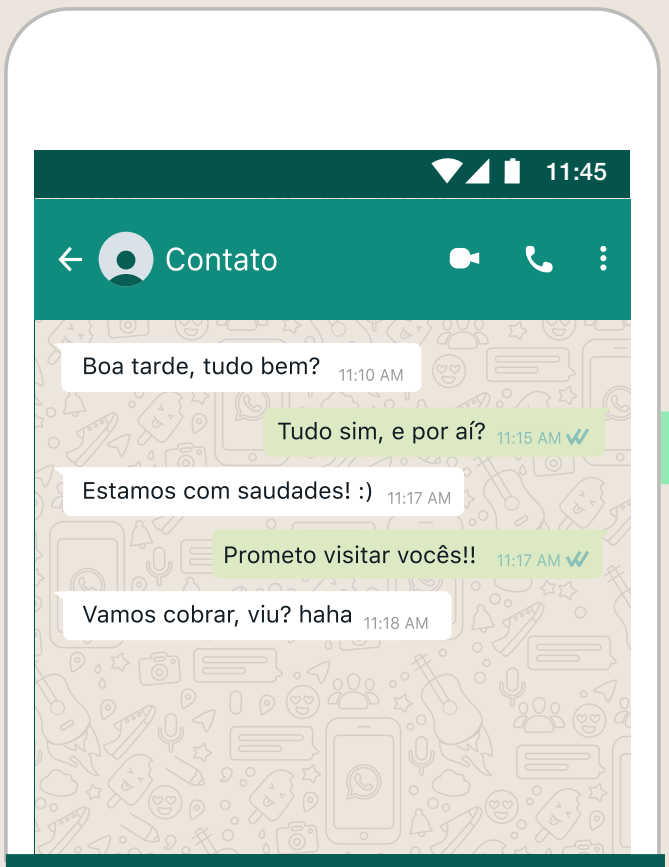
Mais informações:
Como bloquear e denunciar contatos



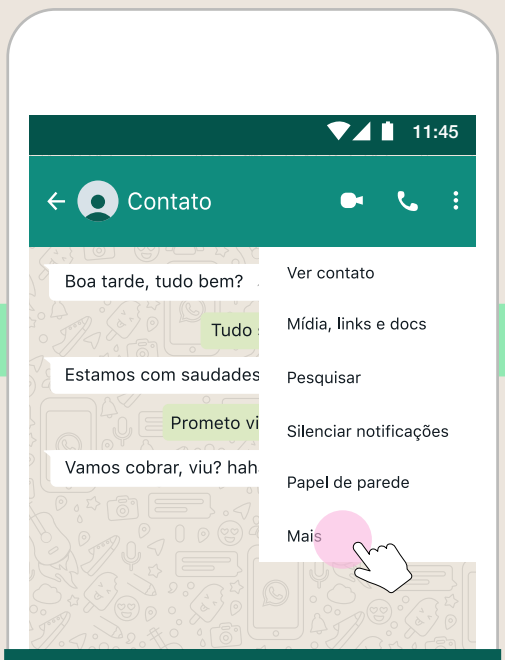
Contatos bloqueados não poderão mais fazer chamadas nem enviar mensagens para seu filho, filha, representado ou representada.

Denuncie ao WhatsApp o conteúdo ou contato que você considerar problemático.

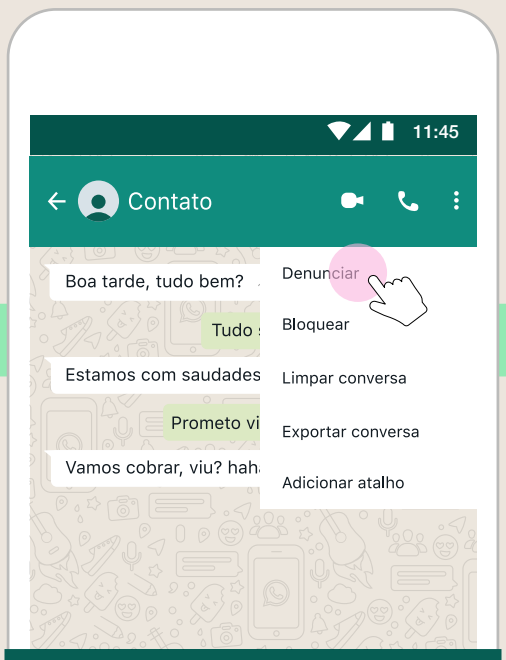
Para denunciar um contato:



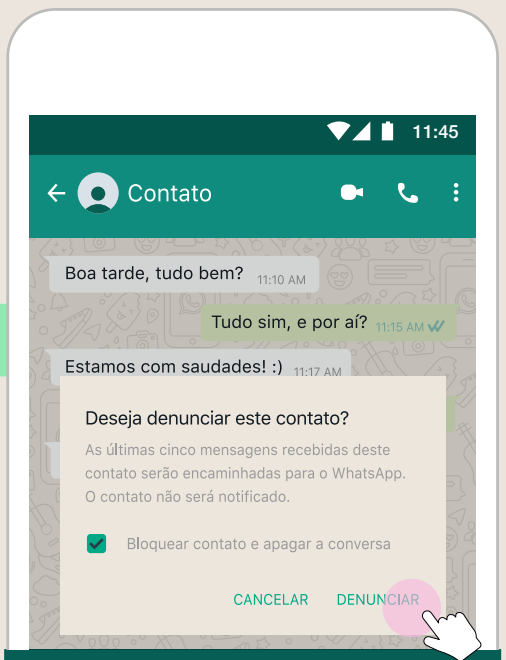
Abra a conversa com o **usuário que você deseja denunciar**



Toque no ícone de **Mais opções > Mais > Denunciar**



Selecione a caixa exibida para bloquear o usuário e apagar as mensagens da conversa, se quiser.



Toque em **DENUNCIAR**.

Mais informações: Como bloquear e denunciar contatos

Ao receber uma denúncia, o WhatsApp recebe informações sobre as interações recentes de seu filho, filha, representado ou representada com o usuário denunciado. É importante ressaltar que o usuário denunciado não é informado pelo WhatsApp sobre essa ação.

3 Configurações de privacidade

Controle quem vê suas informações no aplicativo

O WhatsApp adota diversas medidas para assegurar a privacidade de seus usuários de forma automática, com o uso da criptografia de ponta a ponta, e, adicionalmente, com ferramentas disponibilizadas aos usuários. Como já mencionado, o WhatsApp não pode ver as mensagens pessoais dos usuários, incluindo mensagens em grupos, ou ouvir chamadas pessoais de usuários. Status e mídias pessoais compartilhadas (incluindo conversas, conversas em grupo, imagens, vídeos, mensagens de voz e arquivos) permanecem entre os usuários.

Para o funcionamento do serviço, o WhatsApp coleta dados pessoais limitados, e os usuários não precisam incluir uma imagem de perfil, mensagem de status, ou carregar a lista de contatos de seu dispositivo para usar o aplicativo (nas hipóteses em que permitido pelo sistema operacional). Ou seja, são informações e dados de inclusão apenas opcional.
O aplicativo também fornece ferramentas para que os usuários possam definir suas configurações de privacidade e controlar quem vê suas informações no aplicativo. Você ou seu filho ou filha podem definir as opções de “visto por último”, foto do perfil e status da seguinte maneira:

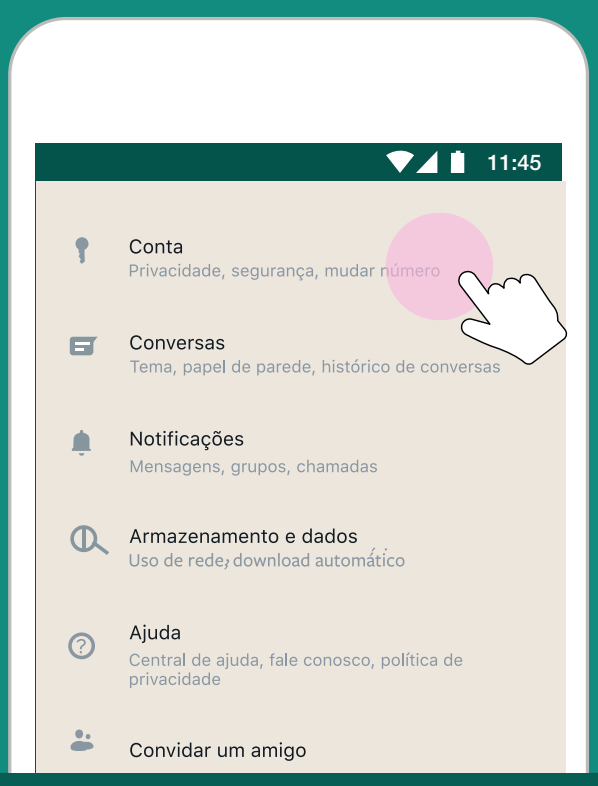
Todos: visto por último, foto do perfil e status ficarão visíveis para todos os usuários do WhatsApp.

Meus contatos: visto por último, foto do perfil e status ficarão visíveis somente para quem está na sua lista de contatos.

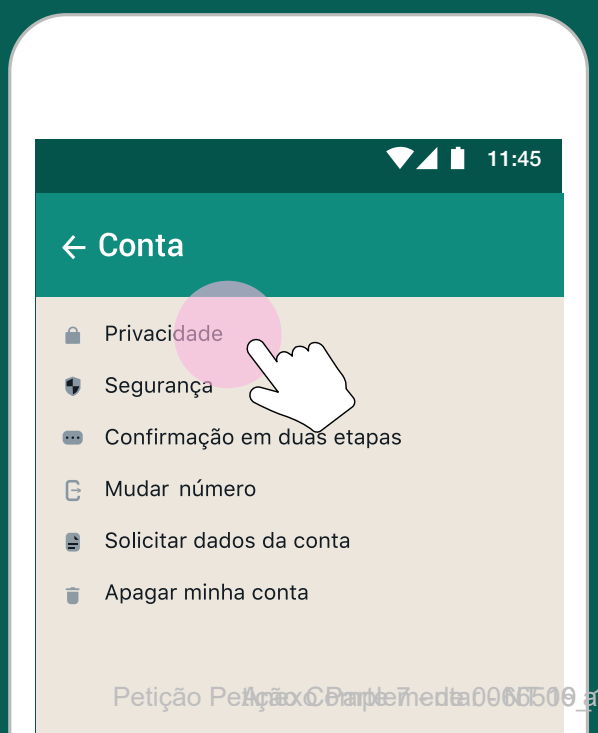
Ninguém: visto por último, foto do perfil e status não ficarão visíveis para ninguém.

Para alterar essas configurações, siga as instruções abaixo:

Abra o WhatsApp e toque em Mais opções > Configurações > Conta



Toque em Privacidade



Mais informações:
Como mudar suas configurações de privacidade

Petição Petição Inicial Parte 7 de 0065509-15.2024.8.06.0001 (2953339) Ação Civil Pública (00655091520248060001) SEI 0026144-02.2024.8.06.0001 / pg. 186

4 Como o WhatsApp combate o abuso e a exploração sexual infantil

Política de zero tolerância

O WhatsApp tem tolerância zero com abuso e exploração sexual de menores!

Quando toma conhecimento de conteúdos compartilhados que exploram ou coloca menores em perigo, o WhatsApp bane as contas

Nós também denunciamos ao National Center for Missing and Exploited Children (NCMEC - Centro Nacional para Crianças Desaparecidas e Exploradas - em tradução livre), nos Estados Unidos da América, conteúdos e contas que violam nossa política.

O NCMEC recebe denúncias de exploração de menores e as compartilha com autoridades centrais das jurisdições dos respectivos suspeitos, como a Polícia Federal no Brasil. Nós também temos canais e equipes dedicadas ao processamento de requisições de forças de segurança pública em busca de dados de contas objeto de investigações criminais.

Mais informações:
Como o WhatsApp ajuda a combater a exploração infantil

Prevenção de abusos



Para manter a segurança de nossos usuários, trabalhamos para prevenir que os abusos aconteçam.

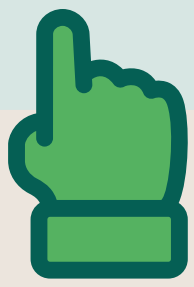
Ao contrário de lugares públicos, no WhatsApp não é possível procurar por pessoas que você não conhece ou que não estejam na sua lista de contatos. Você precisa ter o número de telefone de uma pessoa para entrar em contato com ela no WhatsApp.

Além disso, exibimos um aviso com as opções de bloquear ou denunciar quando você recebe uma mensagem de um número desconhecido pela primeira vez.

Limitamos o número de conversas para as quais uma mensagem pode ser encaminhada de uma só vez, o que ajuda a limitar a disseminação de conteúdo prejudicial.

O WhatsApp tem uma equipe dedicada com especialistas na aplicação da lei, política de segurança online, investigações e desenvolvimento de tecnologias que supervisiona nossos recursos e controles que ajudam a prevenir a exploração e o abuso.

Mais informações:
Como o WhatsApp ajuda a combater a exploração infantil



Como evitar golpes em adolescentes



O **WhatsApp** não permite o uso do seu serviço para fins ilícitos ou não autorizados, incluindo para violar direitos de terceiros ou passar-se por outra pessoa.

A empresa oferece mecanismos para que seus usuários se protejam de golpes na plataforma, **como a ativação da confirmação em duas etapas**, que funciona como uma camada extra de segurança para as contas.

Também é importante ressaltar que o **WhatsApp não entra em contato proativamente com nenhum usuário por telefone** para solicitar qualquer tipo de código, recadastramento de senha ou da confirmação em duas etapas.

Caso seu filho, filha, representado ou representada receba um contato se fazendo passar por “suporte do WhatsApp”, denuncie enviando um e-mail para **support@whatsapp.com** com o máximo de informações possível.

Recomendações fundamentais:

1. Sempre que uma conta de WhatsApp é ativada em um novo aparelho, o sistema envia um código por SMS para verificar o número com um alerta para o não compartilhamento desse conteúdo. Nunca compartilhe esse código de verificação recebido por SMS, nem com amigos nem com familiares.

2. Caso você receba mensagens de uma pessoa supostamente conhecida solicitando dinheiro, é recomendável entrar em contato por chamada de voz ou vídeo para confirmar a autenticidade do pedido.

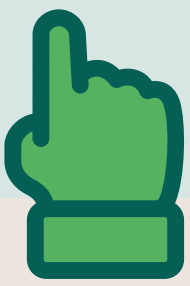
3. Também recomendamos a ativação da confirmação em duas etapas que funciona como uma camada extra de segurança para as contas. A ativação é bem simples e feita direto no aplicativo: o usuário deve acessar o menu com 3 pontinhos, “configurações” (no Android) ou “ajustes” (no iOS), conta e confirmação em duas etapas.



Em caso de tentativa de roubo de conta, o WhatsApp também ressalta que a criptografia de ponta a ponta do aplicativo não é comprometida.

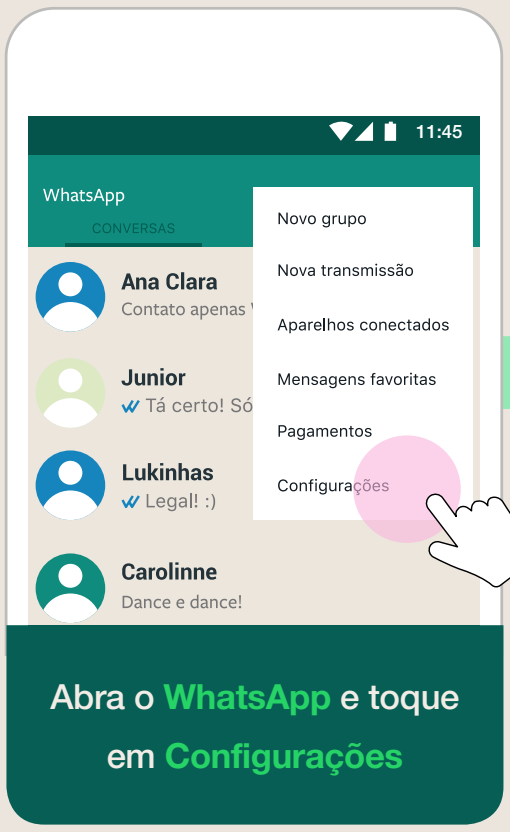
Ou seja, o golpista não tem acesso a mensagens anteriores que estão armazenadas no seu telefone ou no do seu filho, filha, representado ou representada.

Mais informações:
Como evitar golpes

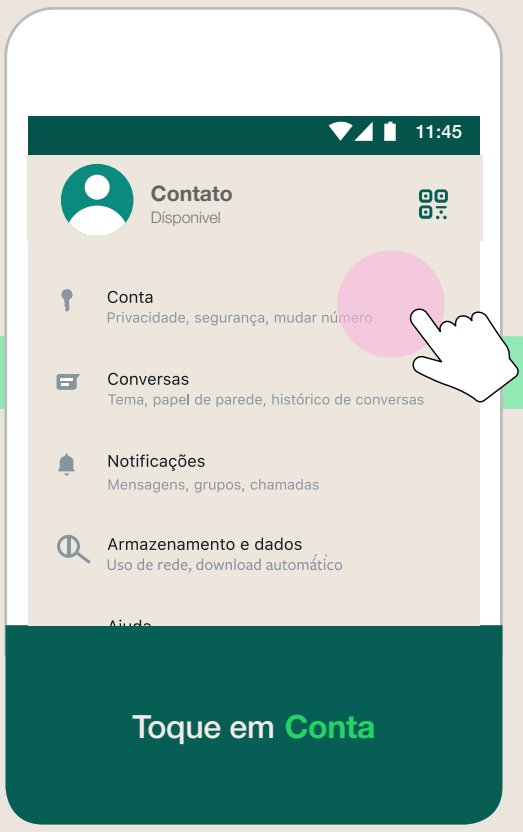


Manutenção da segurança de sua conta:
Oriente seus filhos, filhas, representdados e representadas a manter seus dispositivos e sua conta do WhatsApp protegidos e seguros e nos informe imediatamente quando houver uso não autorizado ou violação de segurança em sua conta ou em nossos Serviços.

Ativar a confirmação em duas etapas



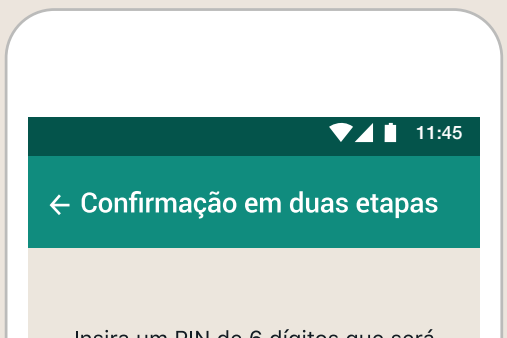
Abra o **WhatsApp** e toque em **Configurações**



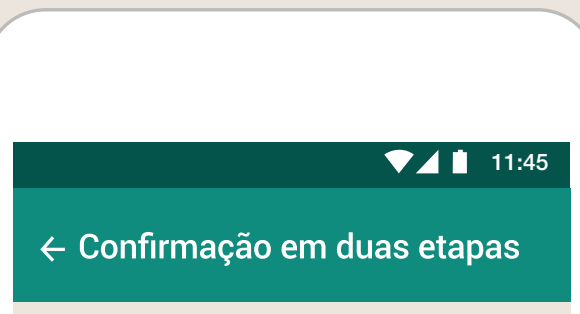
Toque em **Conta**



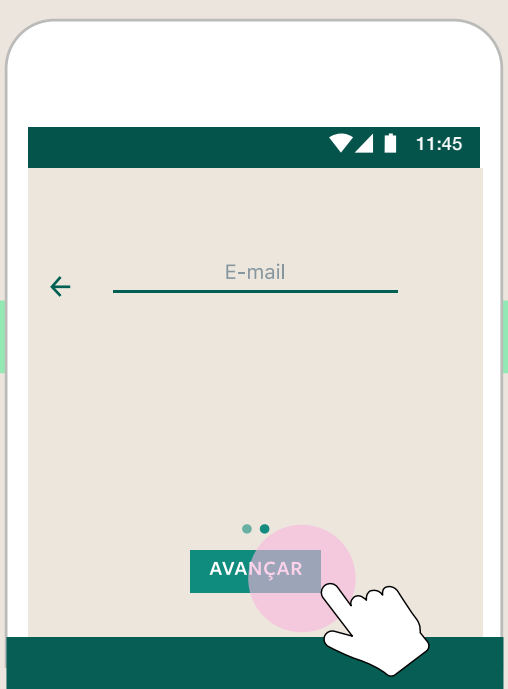
Toque em **Confirmação em duas etapas** > **Ativar**



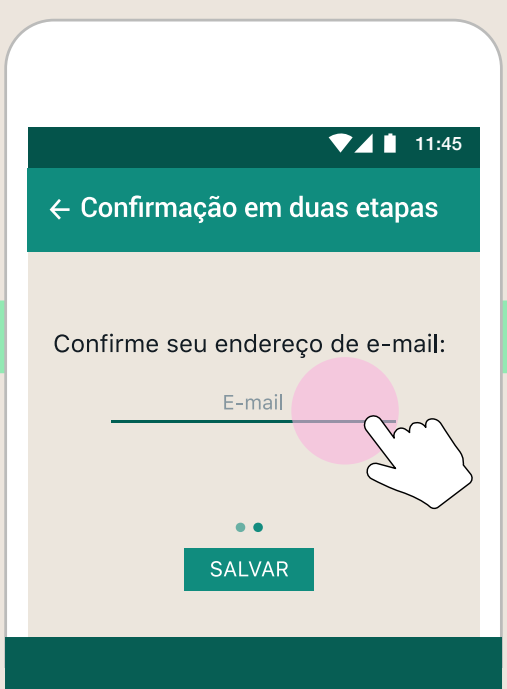
Insira um **PIN** de 6 dígitos e, em seguida, **confirme-o**



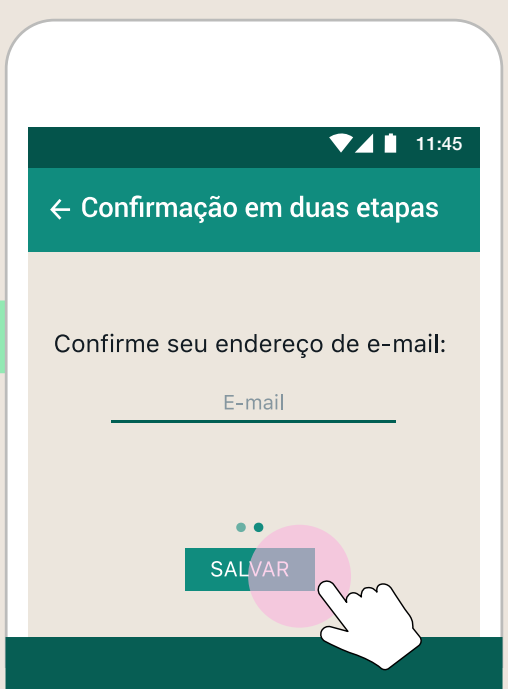
Insira um **endereço de e-mail** ao qual você tem acesso ou toque em Pular, caso não quiser adicioná-lo. Recomendamos que você informe um **endereço de e-mail** para manter sua conta mais segura.



Toque em **Avançar**



Confirme o **endereço de e-mail**



Toque em **Salvar** ou **OK**.

Mais informações:
Sobre a confirmação em duas etapas

Se você não adicionar um endereço de e-mail e esquecer seu PIN, precisará aguardar 7 dias para poder redefini-lo.

Petição Petição Anexo Parte 7 de 10 - 1506517 (2953389) (00665140261.SEI 0052024-32.2024.4.02.5101 / pg. 191

5 O que fazer caso seja vítima de um golpe

Informe o WhatsApp de usos não autorizados ou violações de segurança em sua conta

Contas não autênticas (por exemplo, se fazendo passar por outro usuário) devem ser denunciadas por meio da opção denunciar disponível no menu do aplicativo.



Também é importante enviar um e-mail para **support@whatsapp.com** para informar sobre uma conta que esteja fazendo uso indevido de seu nome e/ou foto.

Contas clonadas/roubadas:

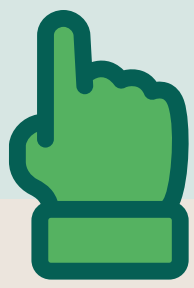
- Solicite a verificação da conta via SMS: Reinstale o WhatsApp, entre com o número de telefone do seu filho, filha, representado ou representada e confirme o código de seis dígitos que você receberá via SMS. Dessa forma, qualquer indivíduo que estiver usando a conta do seu ffilho, filha, representado ou representada será desconectado automaticamente.

- Notifique amigos e família: Golpistas podem usar a lista de contatos de seu filho ou filha para solicitar informações sigilosas e pedir depósitos em dinheiro. Se a conta do seu filho ou filha for violada, entre em contato com pessoas próximas para avisar sobre o ocorrido e para que ninguém possa se passar por ele ou ela.

- Entre em contato com a equipe de atendimento do WhatsApp: Mande um e-mail para support@whatsapp.com. O e-mail pode ser enviado em português, com assunto como “Conta clonada/roubada” e deve conter o número em formato internacional (+55 DDD ...). Descreva o ocorrido com o máximo de detalhes possível no corpo do e-mail.

- Amplie a camada de segurança ativando a confirmação em duas etapas. A confirmação em duas etapas possibilita o cadastro de um email e de um PIN de seis dígitos de verificação que será solicitado se houver uma tentativa de entrada na conta do WhatsApp do seu filho, filha, representado ou representada. Esse código, assim como o SMS do WhatsApp, não deve ser compartilhado com ninguém, nem com amigos e familiares.

Mais informações:
Sobre contas roubadas



6 Práticas Recomendadas

Saiba como fazer o
melhor uso da plataforma

O WhatsApp foi desenvolvido para ser uma forma segura, simples e confiável para enviar mensagens a outras pessoas.

O envio de mensagens é algo privado por natureza e nossos Termos de Serviço foram criados para manter nossos usuários e plataforma seguros.

Práticas recomendadas a serem informadas aos seus filhos, filhas, representados ou representadas:

- **Converse com pessoas conhecidas:** só envie mensagens para pessoas conhecidas que entraram em contato com você primeiro ou que solicitaram que você entrasse em contato com elas pelo WhatsApp.

- **Peça permissão e respeite as escolhas das pessoas:** é importante pedir permissão aos contatos antes de adicioná-los a grupos. Se você adicionar um contato a um grupo e ele decidir sair do grupo, respeite essa decisão.

- **Use as opções de controle de grupos:** criamos uma configuração para que só os administradores possam enviar mensagens aos grupos no WhatsApp, se assim desejarem. Se você for admin de um grupo, poderá decidir se todos os participantes ou somente os admins poderão enviar mensagens no grupo. Ao habilitar esse recurso, você pode ajudar a reduzir o número de mensagens indesejadas nos grupos.
Saiba como mudar as configurações de admin do de um grupo.

- **Pense bem antes de encaminhar uma mensagem:** adicionamos uma etiqueta a todas as mensagens encaminhadas e limitamos o número de vezes que uma mensagem pode ser encaminhada como forma de incentivar os usuários a refletir antes de compartilhar conteúdo. Se não tiver certeza de que o conteúdo é verdadeiro ou não souber quem escreveu a mensagem, recomendamos que você não a encaminhe para
evitar a disseminação de informações incorretas.

Mais informações:
Uso responsável do Whatsapp



7 Práticas a serem evitadas

Evite o banimento de sua conta

Confira as práticas que podem resultar no banimento da sua conta do WhatsApp do seu filho, filha, representado ou representada:

- **Mensagens indesejadas:** se um contato pedir que você pare de enviar mensagens, remova essa pessoa da sua lista de contatos e evite entrar em contato novamente.

- **Mensagens automáticas ou em massa:** não envie mensagens em massa e mensagens automáticas, nem faça chamadas automatizadas usando o WhatsApp. O WhatsApp usa uma combinação de ferramentas com aprendizado de máquina e denúncias de usuários para detectar e banir contas que enviam mensagens indesejadas. Além disso, não crie contas ou grupos de formas não autorizadas ou automatizadas, nem use versões modificadas do WhatsApp.

- **Listas de contatos de terceiros:** não compartilhe números de telefone sem autorização, nem use dados obtidos de fontes ilegais para enviar mensagens a usuários no WhatsApp ou para adicioná-los a grupos.

- **Uso excessivo de listas de transmissão:** as mensagens enviadas por uma lista de transmissão somente serão recebidas por usuários que tenham adicionado seu número de telefone à lista de contatos deles. Lembre-se de que envios frequentes de mensagens em listas de transmissão podem levar as pessoas a denunciarem suas mensagens. Nós banimos contas que são denunciadas várias vezes.

- **Violação dos nossos Termos de Serviço:** os Termos de Serviço proíbem, dentre outras coisas, a publicação de mensagens caluniosas, além da coação e ameaça a usuários, e qualquer comportamento de ódio em termos raciais ou étnicos.
Para ler nossos Termos de Serviço:

acesse esta página.

Mais informações:
Uso responsável do WhatsApp

No WhatsApp, sua privacidade é automática e você pode personalizá-la



Segurança de ponta a ponta

Você já percebeu o quanto é importante saber que suas conversas são protegidas com a **criptografia de ponta a ponta**, que cria um verdadeiro cadeado de proteção nas suas conversas. Todas as conversas pessoais iniciadas no aplicativo trazem essa clara identificação no topo.

Todas as mensagens e chamadas pessoais ficam somente entre você e os participantes da conversa e nem mesmo o WhatsApp pode ler ou ouví-las.

Mensagens armazenadas em seu aparelho

Suas mensagens pertencem só a você.
É por isso que todas as suas mensagens são armazenadas em seu celular e não são compartilhadas com anunciantes.

Você controla sua privacidade

Com o **WhatsApp**, é fácil entender e personalizar sua privacidade e segurança.

Nosso compromisso é manter sua segurança

O WhatsApp disponibiliza várias ferramentas e recursos que ajudam você a tomar decisões bem informadas para manter suas conversas seguras e protegidas.

Política de Privacidade

Para saber mais sobre como proteger sua privacidade no WhatsApp, conheça a nossa Política de Privacidade.

Mais informações:
Sua privacidade é nossa prioridade



Doc. 12

Para validação

Segurança e Privacidade no WhatsApp

Esta cartilha traz informações sobre as medidas de segurança disponíveis no WhatsApp, como os usuários do aplicativo podem proteger ainda mais sua privacidade e seus dados pessoais, além de dicas para evitar golpes de engenharia social.

Sua segurança é nossa prioridade. Nossa missão é conectar o mundo respeitando sua privacidade por meio de um produto simples e eficiente. Seja em uma conversa com seus amigos, familiares ou com uma empresa, suas mensagens estão seguras e você está no controle.

WhatsApp

O material foi desenvolvido em parceria com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE), Ministério Público Federal (MPF) e a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon).

Os conteúdos aqui apresentados são referentes a informações disponíveis em outubro de 2021 e podem ser alterados por atualizações do aplicativo no futuro.

Recursos de segurança e privacidade no WhatsApp

1 **Criptografia de ponta a ponta**
Privacidade e segurança fazem parte do DNA do WhatsApp

2 **Confirmação em 2 etapas**
Uma camada extra de segurança para sua conta no WhatsApp

3 **Configurações de Privacidade**
Controle quem vê suas informações no aplicativo

4 **Como apagar mensagens**
Delete mensagens somente para você ou para todos na conversa

5 **Como bloquear e denunciar contatos indesejados**
Reduza o número de mensagens

6 **Como ativar as mensagens temporárias**
Mensagens que não precisam ficar guardadas para sempre

7 **Como enviar mídias de visualização única**
Arquivos desaparecem depois de visualizados

Como evitar golpes

8 **O que fazer caso seja vítima de um golpe**
Conheça todos os mecanismos que são oferecidos pelo WhatsApp para que os usuários se protejam de golpes na plataforma!

Como usar o WhatsApp de forma responsável

9 **Práticas recomendadas**
Saiba como fazer o melhor uso da plataforma

10 **Práticas a serem evitadas**
Evite o banimento de sua conta

No WhatsApp, sua privacidade é automática e você pode personalizá-la

Conheça mais sobre nossas práticas

1 Criptografia de ponta a ponta



Privacidade e segurança fazem parte do DNA do **WhatsApp**

A criptografia de ponta a ponta por padrão, para todas as mensagens pessoais trocadas no aplicativo, é um dos principais diferenciais do WhatsApp.

É essa tecnologia, implementada globalmente em 2016, que garante que **somente você e a pessoa com quem você está se comunicando podem ler ou ouvir o que é enviado.**

Suas mensagens estão seguras com cadeados. Somente você e a pessoa com quem você está se comunicando possuem as chaves especiais e necessárias para destrancá-los e ler suas mensagens.

Todo esse processo acontece automaticamente: não é necessário ativar configurações ou estabelecer conversas secretas especiais para garantir a segurança de suas mensagens.

Nem o WhatsApp, nem o Facebook, podem visualizar o conteúdo de mensagens pessoais nem ouvir chamadas no WhatsApp.

Mais informações: Sobre a criptografia de ponta a ponta

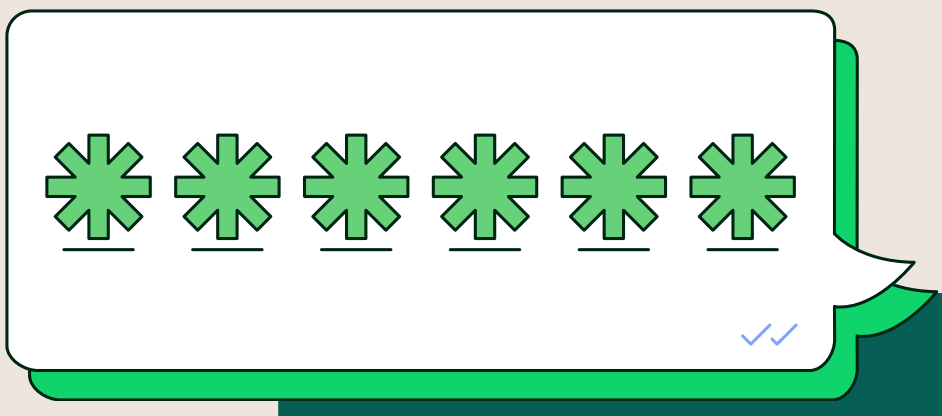


2 Confirmação em duas etapas

Uma camada extra de segurança para sua conta no **WhatsApp**

A confirmação em duas etapas funciona como uma **camada extra de segurança e fortalece a proteção para sua conta no WhatsApp.**

Ao ativá-la, defina um PIN de seis dígitos (obrigatório) e cadastre um endereço de email (opcional).

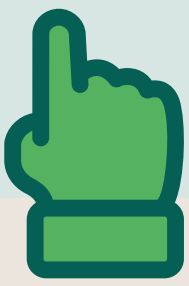


A inclusão de seu endereço de e-mail permite que o WhatsApp envie um link para que você possa redefinir seu PIN.

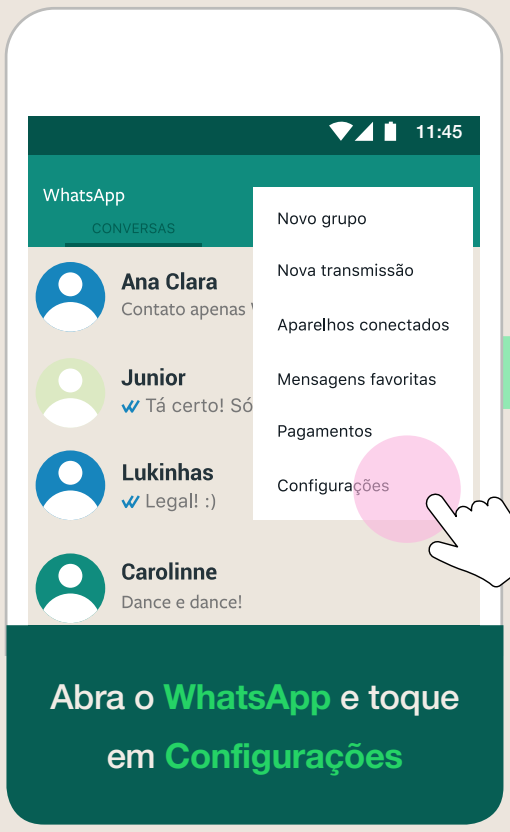
Para ajudar você a lembrar do seu PIN, o WhatsApp solicitará que você o digite periodicamente dentro do aplicativo.

Enquanto estiver ativa a confirmação em duas etapas, o WhatsApp seguirá apresentando esse lembrete.

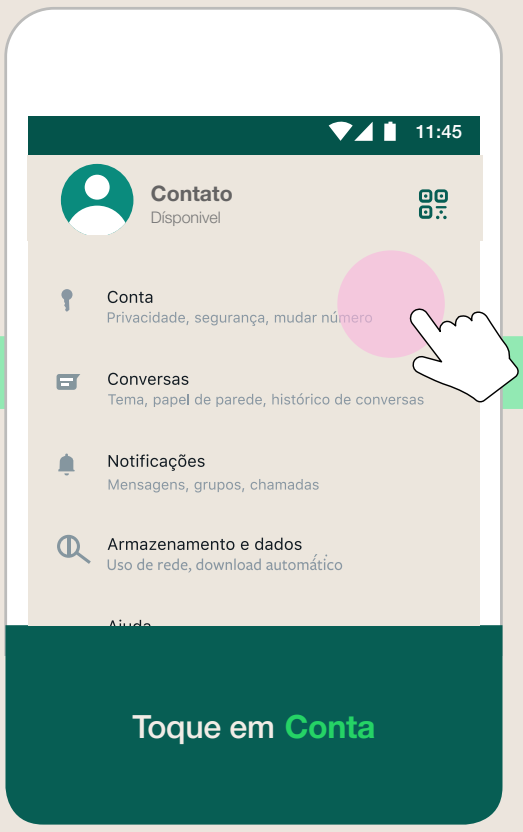
Mais informações:
Sobre a confirmação em duas etapas



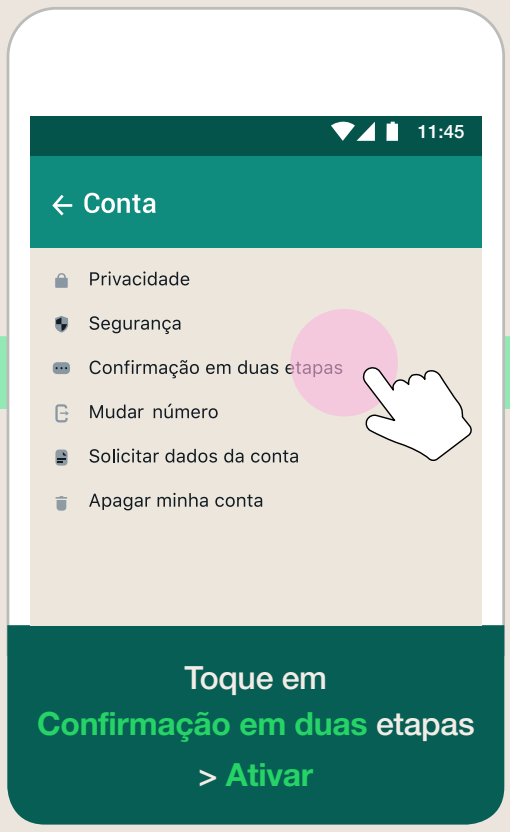
Ativar a confirmação em duas etapas



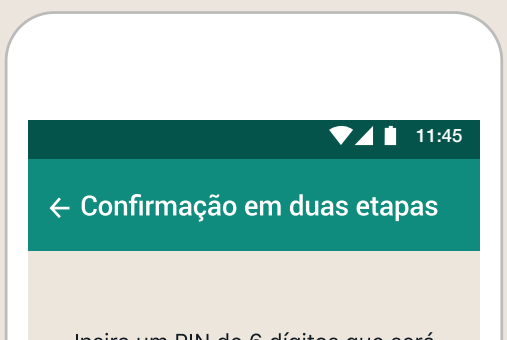
Abra o **WhatsApp** e toque em **Configurações**



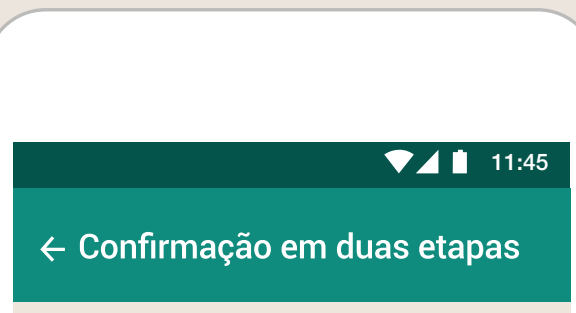
Toque em **Conta**



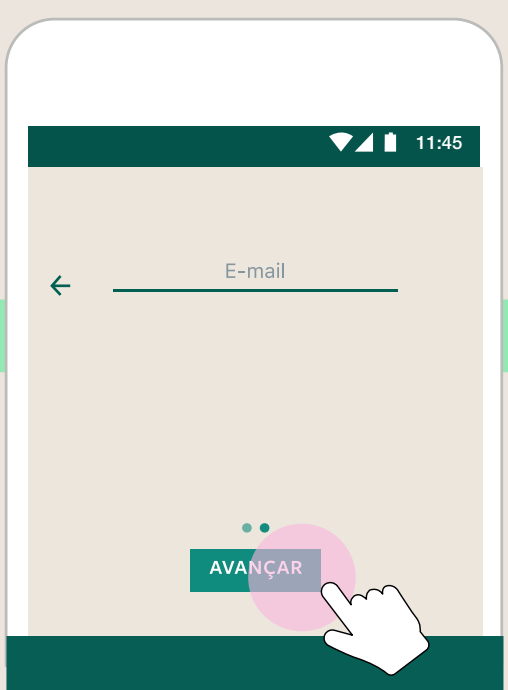
Toque em **Confirmação em duas etapas** > **Ativar**



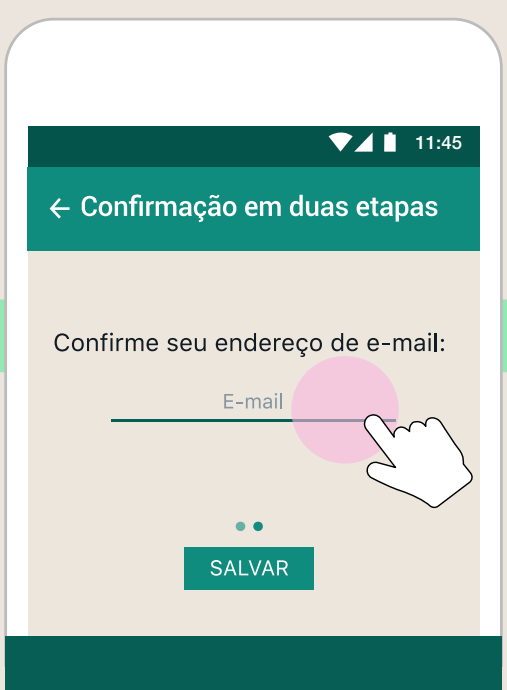
Insira um **PIN** de 6 dígitos e, em seguida, **confirme-o**



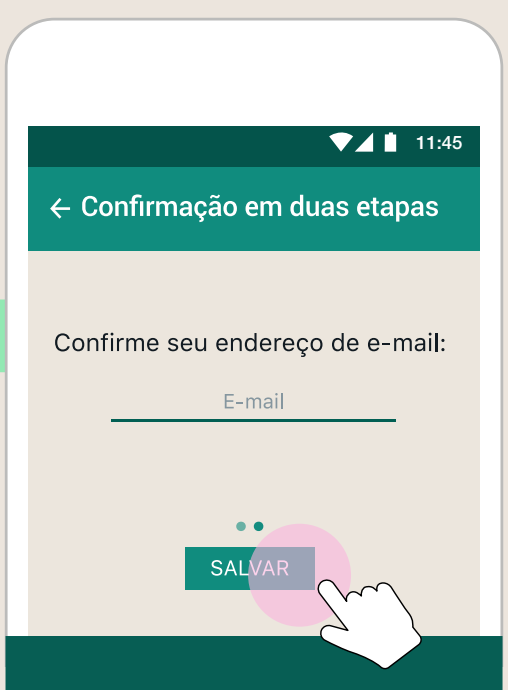
Insira um **endereço de e-mail** ao qual você tem acesso ou toque em Pular, caso não quiser adicioná-lo. Recomendamos que você informe um **endereço de e-mail** para manter sua conta mais segura.



Toque em **Avançar**



Confirme o **endereço de e-mail**



Toque em **Salvar** ou **OK**.

Mais informações:
Sobre a confirmação em duas etapas

Se você não adicionar um endereço de e-mail e esquecer seu PIN, precisará aguardar 7 dias para poder redefini-lo.

Petição Pet Anexo Parte 7 de 10 - 1506517 (2953389) (00665140261.SEI 0052024-32.2024.8.26.0000 / pg. 203



3 Configurações de privacidade

Controle quem vê suas informações no aplicativo

Os usuários podem definir suas configurações de privacidade para controlar quem vê suas informações no aplicativo.

Para alterar essas configurações, siga as instruções para o sistema operacional do seu aparelho:

Abra o **WhatsApp** e toque em **Mais opções > Configurações > Conta**

Toque em **Privacidade**

Você pode definir as opções de “visto por último”, foto do perfil, recado, status, confirmações de leitura, grupos e localização em tempo real.

Todos: visto por último, foto do perfil e status ficarão visíveis para todos os usuários do WhatsApp.

Meus contatos: visto por último, foto do perfil e status ficarão visíveis somente para quem está na sua lista de contatos.

Ninguém: visto por último, foto do perfil e status não ficarão visíveis para ninguém.

Mais informações:
Como mudar suas configurações de privacidade

Petição Petição Anexo Parte 7 de 10 - 1666517 (2953389) (0066514.00261.SEI 05/2024-02) pg. 204 / pg. 204

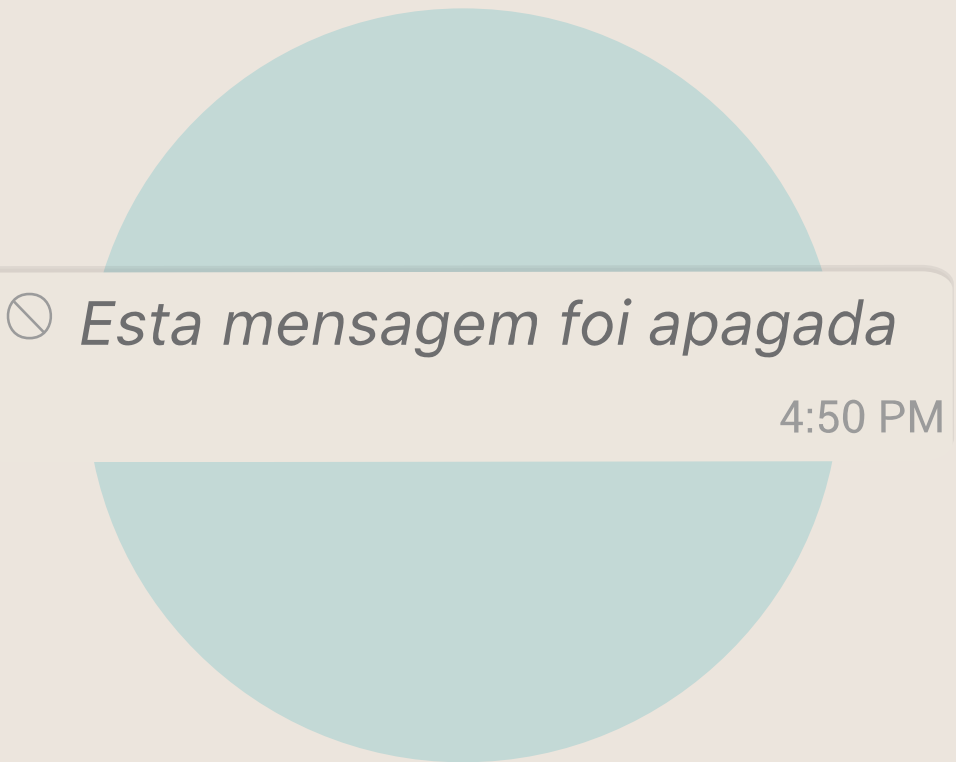
4 Como apagar mensagens

Delete mensagens somente para você ou para todos na conversa

O WhatsApp possibilita que você delete mensagens somente para você ou solicite que as mensagens sejam deletadas para todos.

Essa ação é útil principalmente se você envia uma mensagem para a conversa errada ou se há um erro na sua mensagem.

As mensagens que forem apagadas para todos serão substituídas pelo texto: “Essa mensagem foi apagada”.



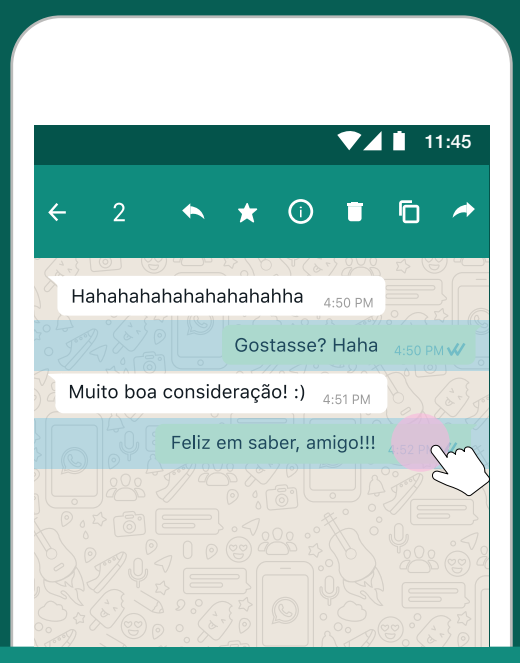
Mais informações:
Como apagar mensagens

Para apagar mensagens para todos:

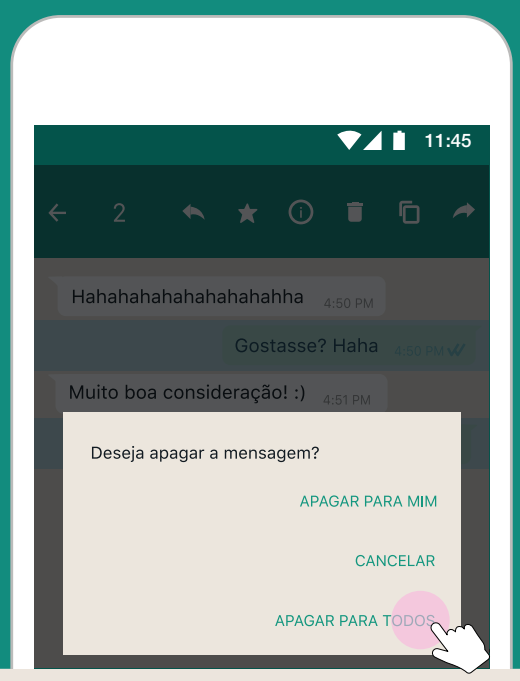
No **WhatsApp**, abra a conversa com a mensagem que você deseja apagar.



Pressione a mensagem.
Se preferir, selecione mais mensagens para apagar várias mensagens de uma vez.



Toque em **Apagar > Apagar para todos.**



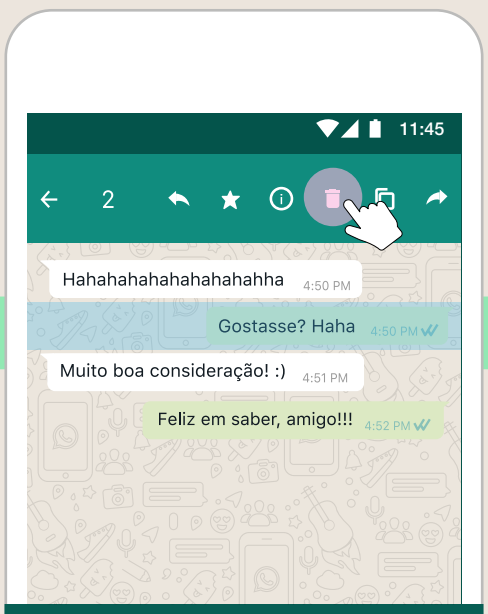
Observações:

- Para que as mensagens sejam efetivamente apagadas para todos, você e o destinatário precisam estar usando a versão mais recente do **WhatsApp.**
- Destinatários que usam o **WhatsApp** para iOS podem manter os arquivos de mídia enviados por você salvos em Fotos mesmo após a mensagem ser apagada da conversa do **WhatsApp**.
- Os destinatários poderão ver sua mensagem antes que ela seja apagada ou caso não seja possível apagá-la.
- Você não receberá uma notificação caso não seja possível apagar sua mensagem para todos.
- Você terá cerca de uma hora após enviar uma mensagem para solicitar Apagar para todos.

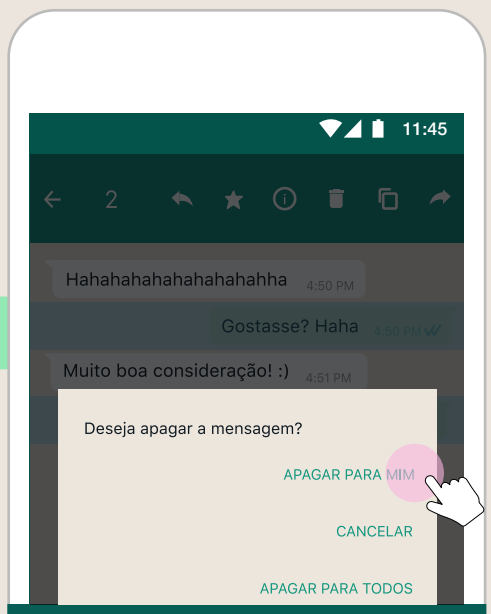
Para apagar mensagens somente para você:



No **WhatsApp**, abra a conversa com a mensagem que você deseja apagar.



Pressione a mensagem. Se preferir, toque em mais mensagens para apagar várias mensagens de uma vez.

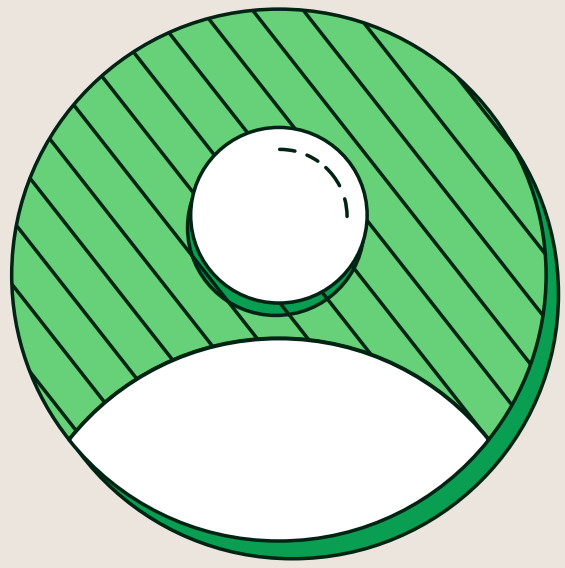


Toque em Apagar > **Apagar para mim**.

Você pode apagar do seu telefone todas as mensagens enviadas ou recebidas. Essa ação não tem nenhum efeito nas conversas com seus destinatários. Eles ainda poderão ver as mensagens ao abrir a conversa com você.

Mais informações:
Como apagar mensagens

5 Como bloquear e denunciar contatos indesejados

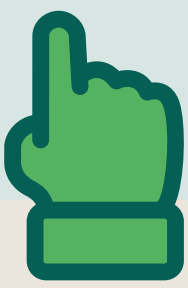


Reduza o número de mensagens indesejadas

O WhatsApp trabalha ativamente para reduzir o envio de qualquer tipo de conteúdo indesejado (spam) no nosso sistema.

Criar um espaço seguro para que os usuários se comuniquem é uma prioridade e queremos reduzir o número de mensagens indesejadas que possam ser enviadas pelo **WhatsApp.**

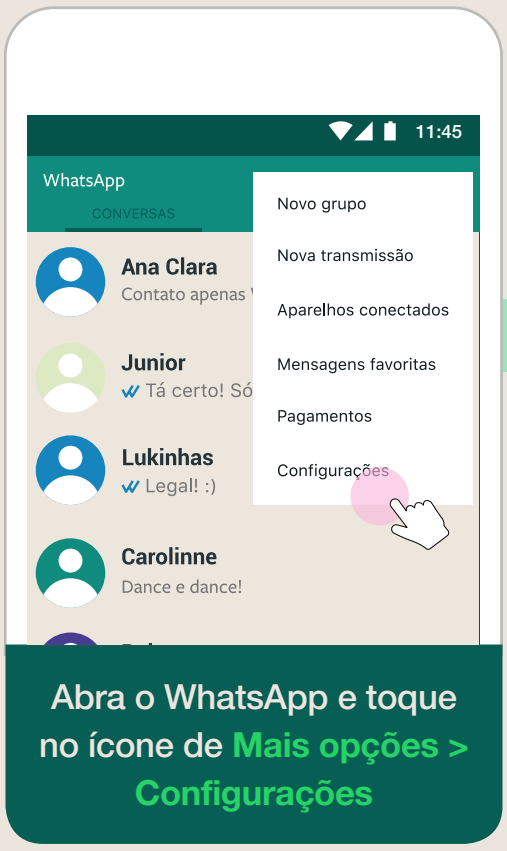
Mais informações:
Como bloquear e denunciar contatos



No entanto, assim como acontece com mensagens SMS e ligações telefônicas, outros usuários do WhatsApp ou empresas que têm seu número de telefone podem entrar em contato com você.

Para que você possa controlar quem pode interagir com você no WhatsApp, é possível bloquear e até denunciar contas ou mensagens.

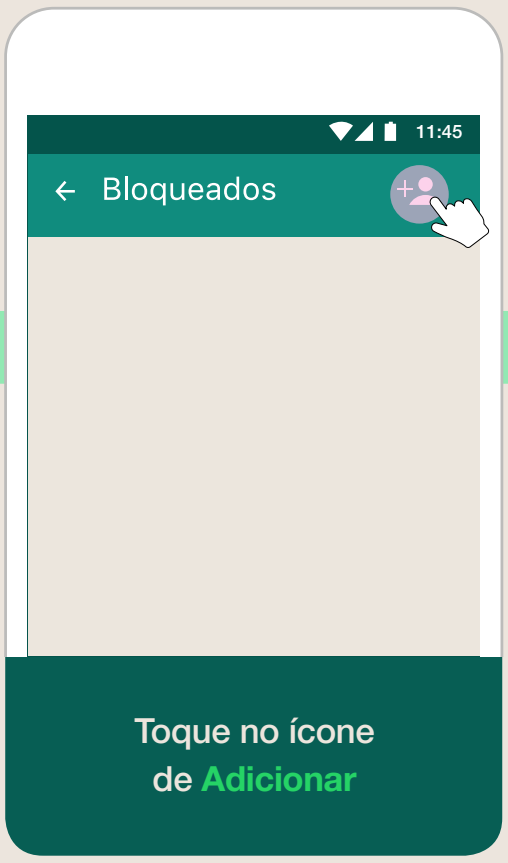
Para bloquear um contato:



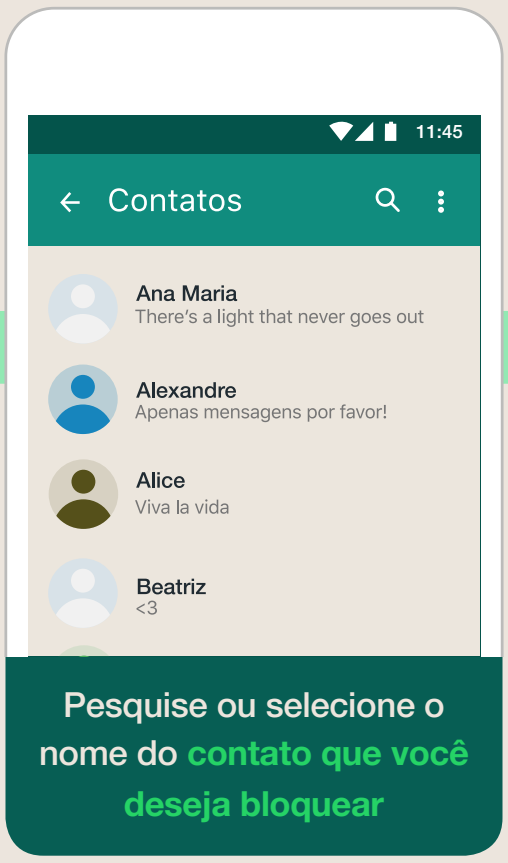
Abra o WhatsApp e toque no ícone de **Mais opções > Configurações**



Toque em **Conta > Privacidade > Bloqueados**



Toque no ícone de **Adicionar**



Pesquise ou selecione o nome do **contato que você deseja bloquear**



Outras formas de bloquear um contato:

A. Abra a conversa com o contato que você deseja bloquear e toque no ícone de **Mais opções > Mais > Bloquear > BLOQUEAR** ou **DENUNCIAR E BLOQUEAR** para denunciar e bloquear o número.

B. Abra a conversa com o contato, toque no nome do contato e, em seguida, toque em **Bloquear > BLOQUEAR.**

Mais informações:
Como bloquear e denunciar contatos

Contatos bloqueados não poderão mais fazer chamadas nem enviar mensagens para você.

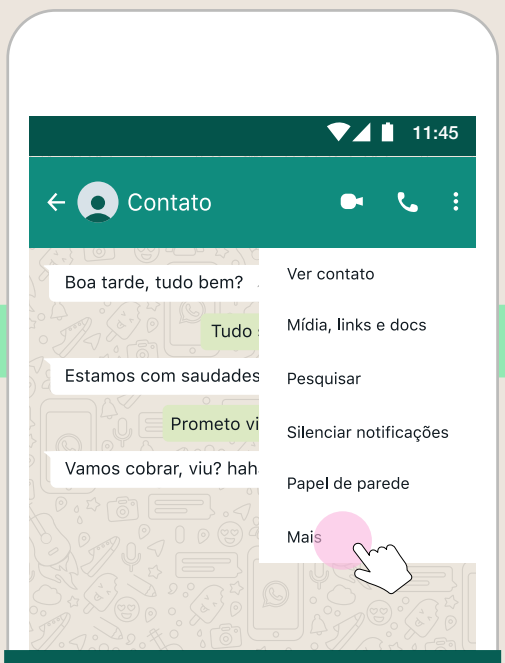
Petição Petição Inicial 10665109_16066517 (2953389) (00655140026120248210029) SEI 045/2024 / pg. 208

Denuncie ao WhatsApp o contato que você considerar problemático.

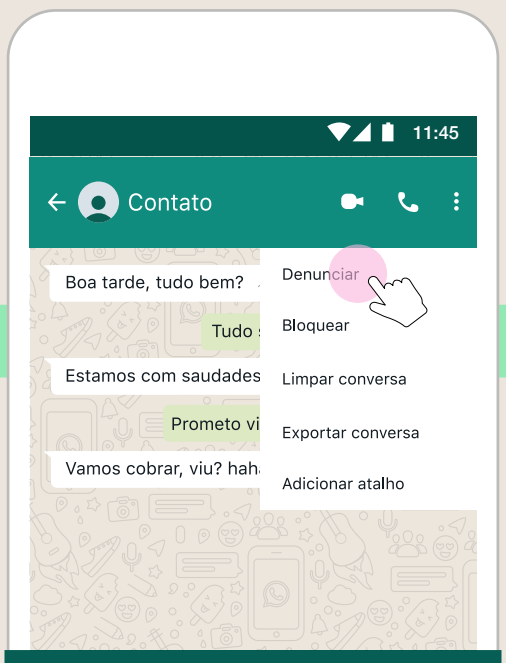
Para denunciar um contato:



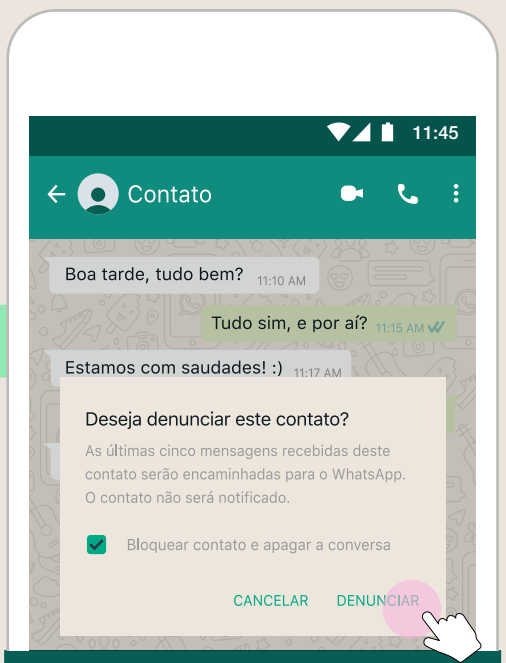
Abra a conversa com o **usuário que você deseja denunciar**



Toque no ícone de **Mais opções > Mais > Denunciar**



Selecione a caixa exibida para bloquear o usuário e apagar as mensagens da conversa, se quiser.



Toque em **DENUNCIAR**.

Mais informações:
Como bloquear e denunciar contatos

Quando você faz uma denúncia, o **WhatsApp** recebe informações sobre suas interações recentes com o usuário denunciado e conduz uma análise da denúncia com base em seus termos de uso. O contato não é notificado da sua denúncia para o **WhatsApp**.



6 Como ativar as mensagens temporárias

Mensagens que não precisam ficar guardadas para sempre

Para que as conversas no **WhatsApp** sejam similares às conversas que temos pessoalmente, a empresa desenvolveu uma maneira prática para apagar automaticamente as mensagens que não precisam ser guardadas para sempre.

Com o recurso de mensagens temporárias, as novas mensagens de uma conversa desaparecem após 7 dias (mensagens antigas da mesma conversa não são afetadas).



Em conversas individuais, ambos os participantes podem ativar ou desativar as mensagens temporárias.

Já nos grupos, somente os admins têm esse controle.

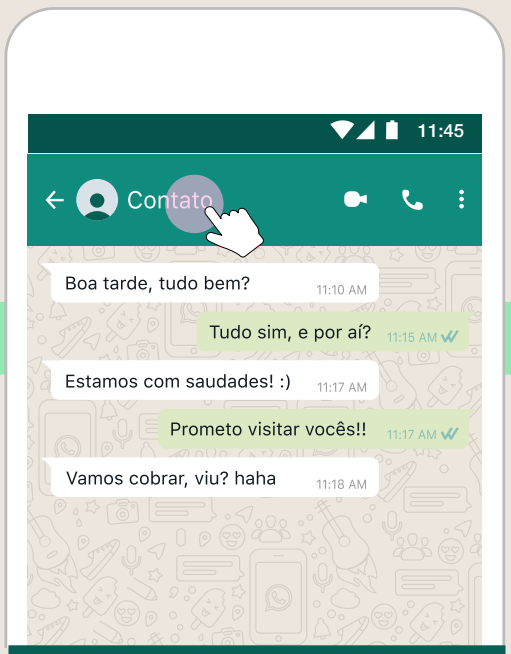
Mais informações:
Sobre mensagens temporárias



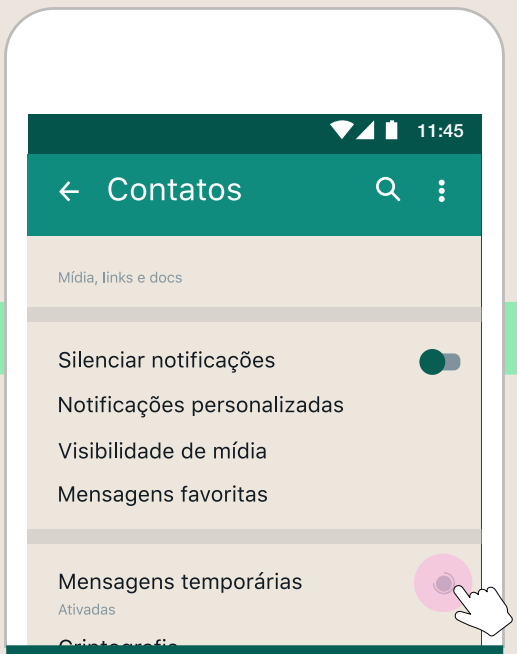
Para ativar as mensagens temporárias:



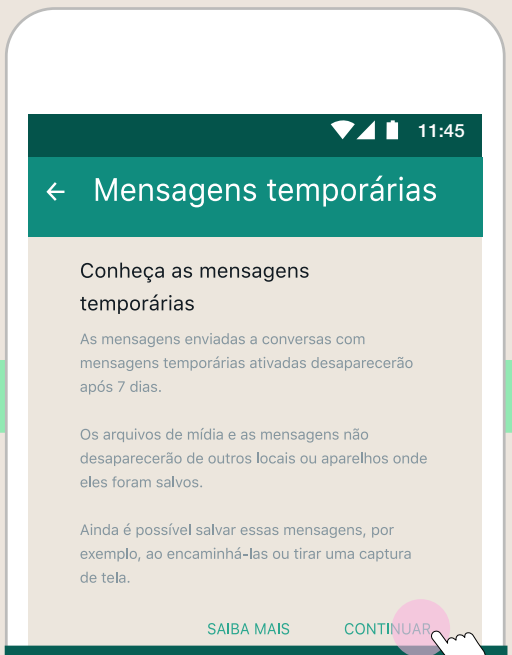
Abra uma conversa no **WhatsApp**



Toque no **nome do contato** ou **do grupo**



Toque em **Mensagens temporárias**



Se solicitado, toque em **CONTINUAR**



Selecione **Ativadas**

Mais informações:
Sobre mensagens temporárias

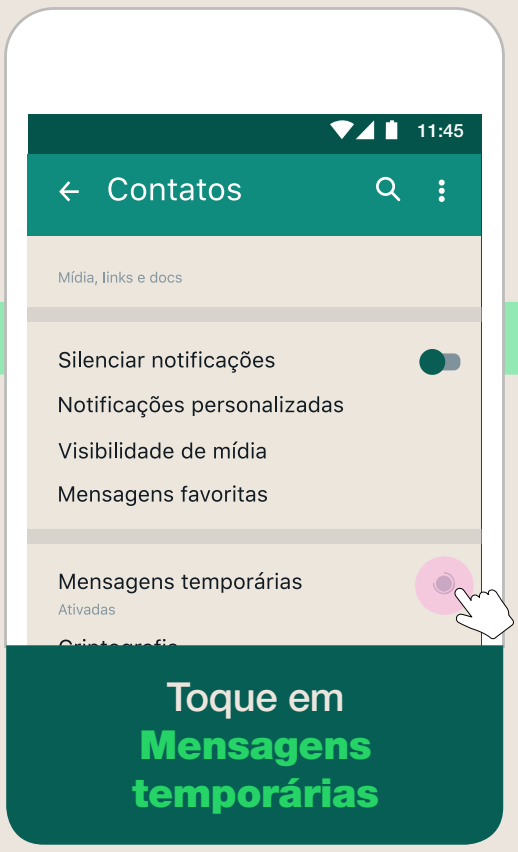
Para desativar as mensagens temporárias:



Abra uma conversa no **WhatsApp**



Toque no **nome do contato** ou **do grupo**



Toque em **Mensagens temporárias**



Se solicitado, toque em **CONTINUAR**



Selecione **Desativadas**

Mais informações:
Sobre mensagens temporárias

7 Como enviar mídias de visualização única

Arquivos desaparecem depois de visualizados



Para dar às pessoas uma camada adicional de privacidade e controle, o WhatsApp disponibiliza uma função que permite o envio de fotos e vídeos de visualização única.

Este conteúdo desaparece da conversa depois de aberto e é uma nova maneira de enviar mídias privadas ou que não precisam ocupar um espaço de armazenamento permanente nos aparelhos dos usuários.

Assim como todas as mensagens pessoais que os usuários enviam no WhatsApp, os arquivos de mídia de visualização única são protegidos com a criptografia de ponta a ponta, e nem mesmo o WhatsApp pode vê-los.

Além disso, as mensagens com esses arquivos de mídia serão sinalizadas com um novo ícone de número “1” para indicar que o conteúdo pode ser visualizado somente uma vez. Não é possível encaminhar, salvar, favoritar nem compartilhar fotos e vídeos enviados ou recebidos com o recurso de visualização única ativado.

É possível denunciar fotos ou vídeos de visualização única antes de sair do modo de visualização. Basta tocar o menu e selecionar “denunciar”.

Mais informações:
Sobre mídias de visualização única



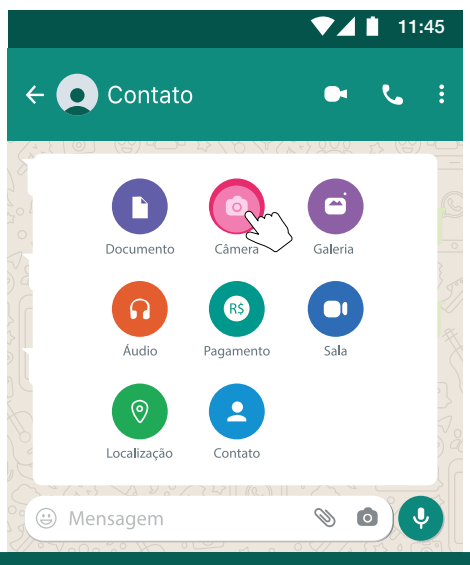
Para enviar arquivos de mídia de visualização única:



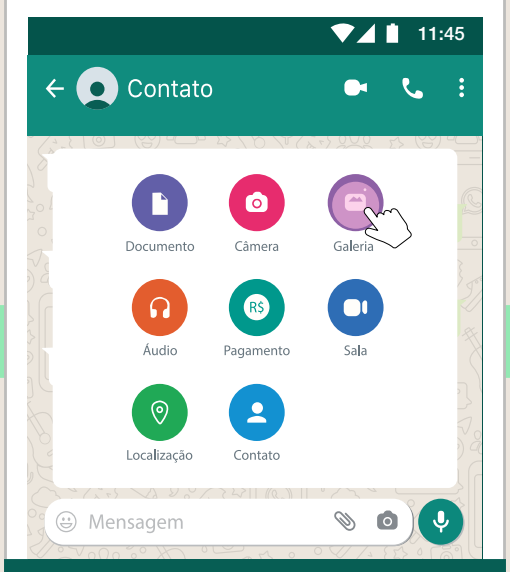
Abra uma conversa **individual** ou em **grupo**.



Toque em **Anexar** e, em seguida, em:



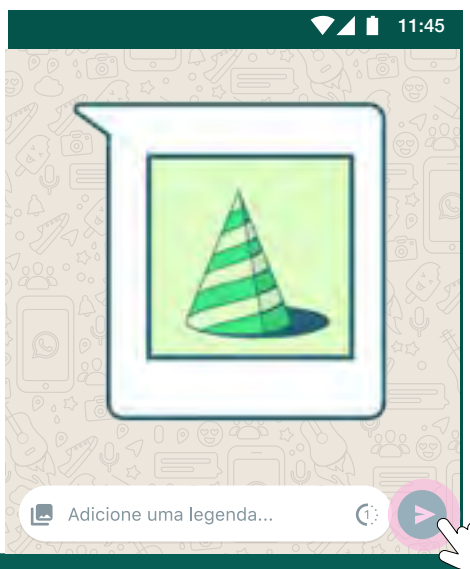
Câmera para tirar uma foto ou gravar um vídeo com sua câmera. Os vídeos gravados no **WhatsApp** podem ter, no máximo, 16 MB.



Galeria para selecionar uma **foto** ou um **vídeo** no seu celular.



Toque no ícone de **número 1**.

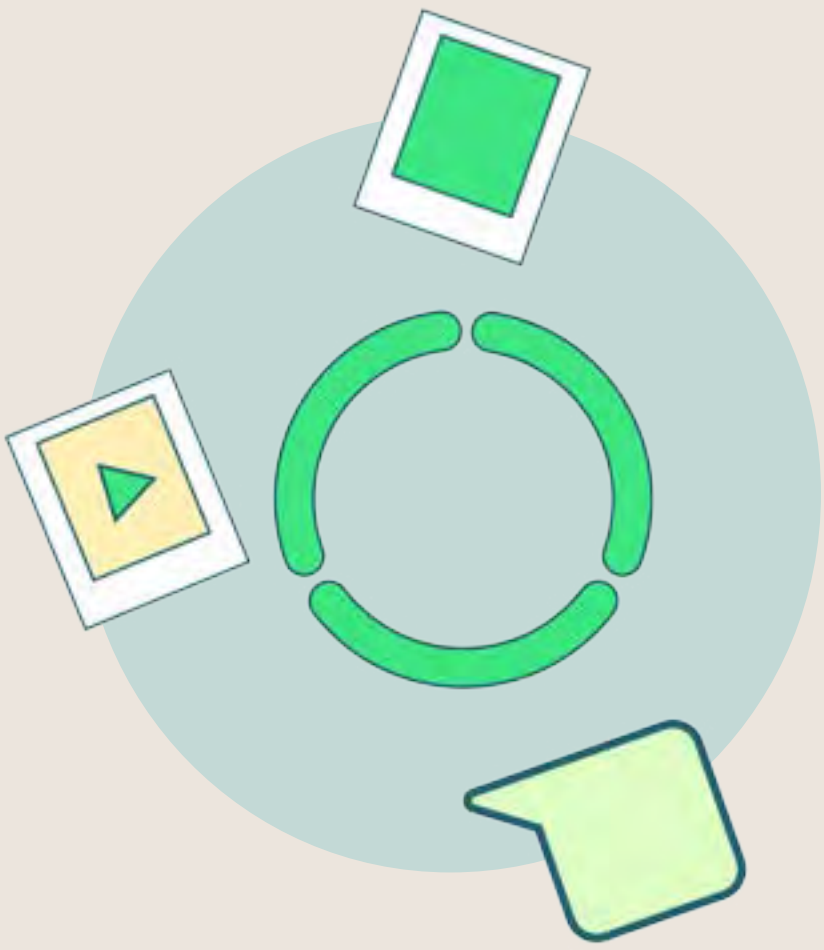


Toque em **Enviar**.

Você verá a confirmação “Mensagem aberta” na conversa depois que o destinatário visualizar a foto ou o vídeo.

Mais informações:
Sobre mídias de visualização única

Para abrir arquivos de mídia de visualização única:



Você verá a confirmação **“Mensagem aberta”** na conversa no lugar da **foto** ou do **vídeo.**

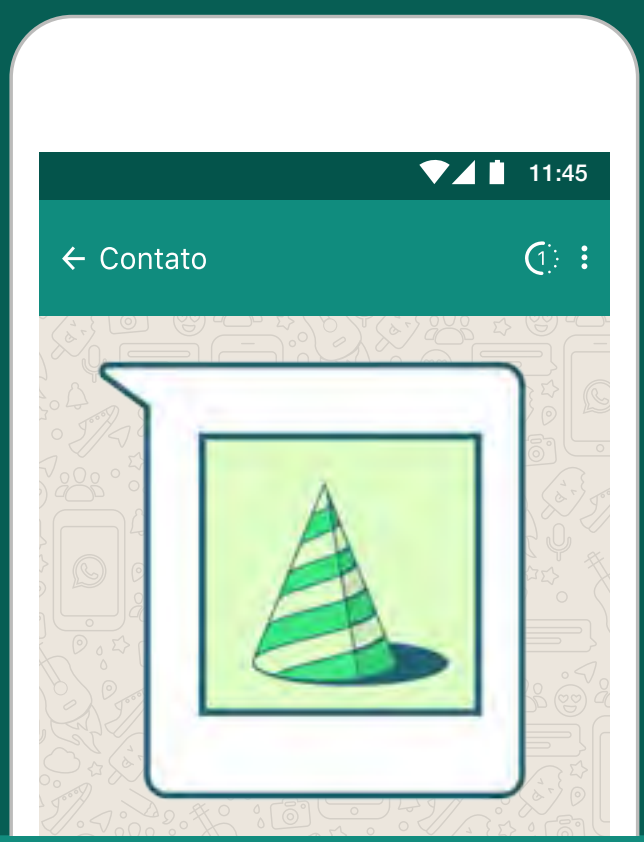
Após sair do visualizador de mídia, você não poderá ver o arquivo de mídia novamente nem denunciá-lo ao **WhatsApp.** Além disso, a **foto** ou o **vídeo** não será salvo no rolo da câmera

Mais informações:
Sobre mídias de visualização única

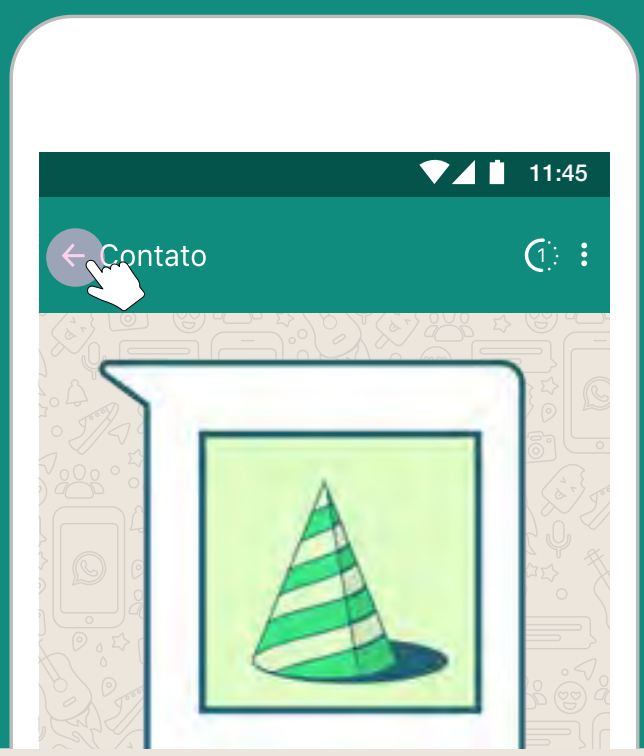
Toque na mensagem com o ícone de **número 1**



Visualize a **foto** ou o **vídeo**



Deslize a foto para cima ou toque em Voltar para sair do visualizador de mídia



Como evitar golpes



O **WhatsApp** não permite o uso do seu serviço para fins ilícitos ou não autorizados, incluindo para violar direitos de terceiros ou passar-se por outra pessoa.

A empresa oferece mecanismos para que seus usuários se protejam de golpes na plataforma, **como a ativação da confirmação em duas etapas**, que funciona como uma camada extra de segurança para as contas.

Também é importante ressaltar que o **WhatsApp não entra em contato proativamente com nenhum usuário por telefone** para solicitar qualquer tipo de código, recadastramento de senha ou da confirmação em duas etapas. Caso receba um contato se fazendo passar por **“suporte do WhatsApp”**, denuncie enviando um e-mail para **support@whatsapp.com** com o máximo de informações possível.

Recomendações fundamentais:

1. Sempre que uma conta de WhatsApp é ativada em um novo aparelho, o sistema envia um código por SMS para verificar o número com um alerta para o não compartilhamento desse conteúdo. **Nunca compartilhe esse código de verificação recebido por SMS**, nem com amigos nem com familiares. Sem esse código, o golpista não conseguirá concluir o processo de confirmação do seu número no WhatsApp e você continuará com total controle sobre sua conta.

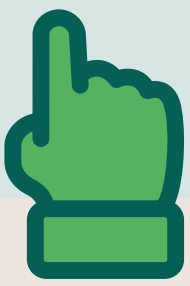
2. Caso você receba mensagens de uma pessoa supostamente conhecida solicitando dinheiro, **é recomendável que você entre em contato com ela usando o número que você já tem para confirmar a autenticidade do pedido.**

3. Também recomendamos a **ativação da confirmação em duas etapas** que funciona como uma camada extra de segurança para as contas. **A ativação é bem simples e feita direto no aplicativo: o usuário deve acessar o menu com 3 pontinhos, "configurações" (no Android) ou "ajustes" (no iOS), conta e confirmação em duas etapas.**



Em caso de tentativa de roubo de conta, o **WhatsApp também ressalta que a criptografia de ponta a ponta do aplicativo não é comprometida.** Ou seja, o golpista não tem acesso a mensagens anteriores que estão armazenadas no seu telefone.

Mais informações:
Como evitar golpes



Manutenção da segurança de sua conta:
Mantenha seu dispositivo e sua conta do **WhatsApp** protegidos e seguros. Se houver algum uso não autorizado ou violação de segurança em sua conta, nos avise imediatamente.

8 O que fazer caso seja vítima de um golpe

Informe o WhatsApp de usos não autorizados ou violações de segurança em sua conta

Contas não autênticas (por exemplo, se fazendo passar por outro usuário) devem ser reportadas por meio da opção **denunciar** disponível no menu do aplicativo.



Também é importante enviar um e-mail para **support@whatsapp.com** para informar sobre uma conta que esteja fazendo uso indevido de seu nome e/ou foto.

Contas clonadas/roubadas:

- **Solicite a verificação da conta via SMS:** Reinstale o WhatsApp, entre com seu número de telefone e confirme o código de seis dígitos que você receberá via SMS. Dessa forma, qualquer indivíduo que estiver usando sua conta será desconectado automaticamente.

- **Notifique amigos e família:** Muitos golpistas usam sua lista de contatos para solicitar informações sigilosas e pedir depósitos em dinheiro. Se sua conta for violada, entre em contato com pessoas próximas para avisar sobre o ocorrido e para que ninguém possa se passar por você.

- **Entre em contato com a equipe de atendimento do WhatsApp:** Mande um e-mail para support@whatsapp.com. O e-mail pode ser enviado em português, com assunto como “Conta clonada/roubada” e deve conter o número em formato internacional (+55 DDD ...). Descreva o ocorrido com o máximo de detalhes possível no corpo do e-mail.

- **Amplie sua camada de segurança ativando a confirmação em duas etapas:** A confirmação em duas etapas possibilita o cadastro de um email e de um PIN de seis dígitos de verificação que será solicitado se houver uma tentativa de entrada na sua conta do WhatsApp. Esse código, assim como o SMS do WhatsApp, não deve ser compartilhado com ninguém, nem com amigos e familiares.

Mais informações:
Sobre contas roubadas



9 Práticas Recomendadas

Saiba como fazer o melhor uso da plataforma

O WhatsApp foi desenvolvido para ser uma forma segura, simples e confiável para enviar mensagens a outras pessoas.
O envio de mensagens é algo privado por natureza e nossos Termos de Serviço foram criados para manter nossos usuários e plataforma seguros.

Práticas recomendadas:

- **Conversa com pessoas desconhecidas:** só envie mensagens para pessoas que entraram em contato com você primeiro ou que solicitaram que você entrasse em contato com elas pelo **WhatsApp**. O ideal é informar seu número de telefone às pessoas para que elas possam enviar mensagens para você primeiro.

- **Peça permissão e respeite as escolhas das pessoas:** é importante pedir permissão aos contatos antes de adicioná-los a grupos. Se você adicionar um contato a um grupo e ele decidir sair do grupo, respeite essa decisão.

- **Use as opções de controle de grupos:** criamos uma configuração para que só os administradores possam enviar mensagens aos grupos no **WhatsApp**. Se você for admin de um grupo, poderá decidir se todos os participantes ou somente os admins poderão enviar mensagens no grupo. Ao habilitar esse recurso, você pode ajudar a reduzir o número de mensagens indesejadas nos grupos.
  Saiba como mudar as configurações de admin do de um grupo.

- **Pense bem antes de encaminhar uma mensagem:** adicionamos uma etiqueta a todas as mensagens encaminhadas e limitamos o número de vezes que uma mensagem pode ser encaminhada como forma de incentivar os usuários a refletir antes de compartilhar conteúdo. Se não tiver certeza de que o conteúdo é verdadeiro ou não souber quem escreveu a mensagem, recomendamos que você não a encaminhe para evitar a disseminação de informações incorretas.

Mais informações:
Uso responsável do Whatsapp



10 Práticas a serem evitadas



Evite o banimento de sua conta

Confira as práticas que podem resultar no banimento da sua conta do WhatsApp:

- **Mensagens indesejadas:** se um contato pedir que você pare de enviar mensagens, remova essa pessoa da sua lista de contatos e evite entrar em contato novamente.

- **Mensagens automáticas ou em massa:** não envie mensagens em massa e mensagens automáticas, nem faça chamadas automatizadas usando o WhatsApp. O WhatsApp usa uma combinação de ferramentas com aprendizado de máquina e denúncias de usuários para detectar e banir contas que enviam mensagens indesejadas. Além disso, não crie contas ou grupos de formas não autorizadas ou automatizadas, nem use versões modificadas do WhatsApp.

- **Listas de contatos de terceiros:** não compartilhe números de telefone sem autorização, nem use dados obtidos de fontes ilegais para enviar mensagens a usuários no WhatsApp ou para adicioná-los a grupos.

- **Uso excessivo de listas de transmissão:** as mensagens enviadas por uma lista de transmissão somente serão recebidas por usuários que tenham adicionado seu número de telefone à lista de contatos deles. Lembre-se de que envios frequentes de mensagens em listas de transmissão podem levar as pessoas a denunciarem suas mensagens. Nós banimos contas que são denunciadas várias vezes.

- **Violação dos nossos Termos de Serviço:** os Termos de Serviço proíbem, dentre outras coisas, a publicação de mensagens caluniosas, além da coação e ameaça a usuários, e qualquer comportamento de ódio em termos raciais ou étnicos. Para ler nossos Termos de Serviço, acesse esta página.

Mais informações:
Uso responsável do WhatsApp



No WhatsApp, sua privacidade é automática e você pode personalizá-la



Segurança de ponta a ponta

Você já percebeu o quanto é importante saber que suas conversas são protegidas com a **criptografia de ponta a ponta**, que cria um verdadeiro cadeado de proteção nas suas conversas. Todas as conversas pessoais iniciadas no aplicativo trazem essa clara identificação no topo.

Todas as mensagens e chamadas pessoais ficam somente entre você e os participantes da conversa e nem mesmo o WhatsApp pode ler ou ouví-las.

Mensagens armazenadas em seu aparelho

Suas mensagens pertencem só a você.
É por isso que todas as suas mensagens são armazenadas em seu celular e não são compartilhadas com anunciantes.

Você controla sua privacidade

Com o **WhatsApp**, é fácil entender e personalizar sua privacidade e segurança.

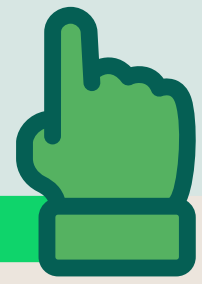
Nosso compromisso é manter sua segurança

O WhatsApp disponibiliza várias ferramentas e recursos que ajudam você a tomar decisões bem informadas para manter suas conversas seguras e protegidas.

Política de Privacidade

Para saber mais sobre como proteger sua privacidade no WhatsApp, conheça a nossa Política de Privacidade.

Mais informações:
Sua privacidade é nossa prioridade





Recibo Eletrônico de Protocolo - 2951340

Usuário Externo (signatário):	Isabela Fernandes Pereira
IP utilizado:	189.60.111.107
Data e Horário:	15/10/2021 20:44:14
Tipo de Peticionamento:	Intercorrente
Número do Processo:	00261.000012/2021-04
Protocolos dos Documentos (Número SEI):	
- Petição Petição Complementar - NT 19_15 + Docs	2951339

O Usuário Externo acima identificado foi previamente avisado que o peticionamento importa na aceitação dos termos e condições que regem o processo eletrônico, além do disposto no credenciamento prévio, e na assinatura dos documentos nato-digitais e declaração de que são autênticos os digitalizados, sendo responsável civil, penal e administrativamente pelo uso indevido. Ainda, foi avisado que os níveis de acesso indicados para os documentos estariam condicionados à análise por servidor público, que poderá alterá-los a qualquer momento sem necessidade de prévio aviso, e de que são de sua exclusiva responsabilidade:

- a conformidade entre os dados informados e os documentos;
- a conservação dos originais em papel de documentos digitalizados até que decaia o direito de revisão dos atos praticados no processo, para que, caso solicitado, sejam apresentados para qualquer tipo de conferência;
- a realização por meio eletrônico de todos os atos e comunicações processuais com o próprio Usuário Externo ou, por seu intermédio, com a entidade porventura representada;
- a observância de que os atos processuais se consideram realizados no dia e hora do recebimento pelo SEI, considerando-se tempestivos os praticados até as 23h59min59s do último dia do prazo, considerado sempre o horário oficial de Brasília, independente do fuso horário em que se encontre;
- a consulta periódica ao SEI, a fim de verificar o recebimento de intimações eletrônicas.

A existência deste Recibo, do processo e dos documentos acima indicados pode ser conferida no Portal na Internet do(a) Presidência da República.

Esclarecimentos Adicionais - Caso WhatsApp

Fabricio Guimaraes Madruga Lopes <fabricio.lopes@anpd.gov.br>

Qua, 20/04/2022 18:39

Para: ricardodalmaso@fb.com <ricardodalmaso@fb.com>;Bruno Duarte Garcia <bruno.garcia@anpd.gov.br>

Prezado Ricardo,
Após a leitura da documentação encaminhada pelo WhatsApp, restou pendente para nós uma informação para responder ao item d.1 da NT 02/2021 (itens 6.145.7.1 da NT 19/2021), especificamente para que deixe mais claro para o tular de dados como ocorre o compar lhamento de dados do Status com outros apps (h ps://faq.whatsapp.com/general/status/about-status-privacy/?lang=pt_br).
Conforme tratado em contato telefônico, solicito que a resposta seja protocolada diretamente no processo SEI nº 00261.000012/2021-04, com a maior brevidade possível.

Atenciosamente,

Fabrício G. M. Lopes

Coordenação-Geral de Fiscalização
Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD
fabricio.lopes@anpd.gov.br
www.gov.br/anpd/pt-br

Anexo I Parecer nº 3/2026/ (0088836) SEI 00261.000042/2024-42 / pg. 2047

Processo administrativo nº 00261.001022/2021-59 I WhatsApp | Petição de Esclarecimentos

Jaqueline Simas Claveland de Oliveira <jaqueline.oliveira@mattosfilho.com.br>

Sex, 22/04/2022 16:59

Para: Fabricio Guimaraes Madruga Lopes <fabricio.lopes@anpd.gov.br>

Cc: Fernando Dantas M. Neustein <fdantas@mattosfilho.com.br>;Thiago Luís Santos Sombra <thiago.sombra@mattosfilho.com.br>;Caroline Visentini Ferreira Gonçalves <caroline.visentini@mattosfilho.com.br>;Isabela Fernandes Pereira <isabela.fernandes@mattosfilho.com.br>

Caro Dr. Fabricio,

Na qualidade de representantes do WhatsApp LLC e em resposta à solicitação recebida por e-mail em 20.04.22, encaminhamos, anexa, petição de esclarecimentos sobre a funcionalidade "Status" do aplicativo WhatsApp, a ser inserida no âmbito do expediente sigiloso nº **00261.001022/2021-59**.

Esclarecemos que após diversas tentativas de protocolo via sistema SEI-PR, assim como das últimas vezes, não obtivemos sucesso no envio da petição. Por esse motivo, estamos enviando a documentação por este meio, para que seja inserido por V.Sa. no procedimento em destaque.

Pedimos, por gentileza, que confirme o recebimento deste e-mail e o acesso ao documento.

Ficamos à disposição.

Cordialmente,

Jaqueline

Jaqueline Simas Claveland de Oliveira
T +55 21 3850 5180
jaqueline.oliveira@mattosfilho.com.br

MATTOS FILHO > Mattos Filho, Veiga Filho, Marrey Jr e Quiroga Advogados

Brazil Country Firm of the Year, Who's Who Legal (2020)
Brazil Law Firm of the Year, Chambers and Partners (2020)

ALERTA - Esta mensagem e seus anexos foram enviadas por escritório de advocacia, são confidenciais ou legalmente protegidas e não podem ser usados ou divulgados por quem não seja seu destinatário.

NOTICE - This message and its attachments were sent by a law firm, are confidential or legally privileged and may not be used or disclosed by anyone who is not their intended recipient.

Anexo I Parecer nº 00000/2022/ASJIN/PRESI (0088503) SEI 00261.001022/2021-59 / pg. 1025

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
Autoridade Nacional de Proteção de Dados
Coordenação-Geral de Fiscalização

Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD

1.	**INTERESSADO**
1.1.	WhatsApp LLC (WhatsApp); WhatsApp Inc.; Facebook Serviços Online do Brasil Ltda (Facebook).
2.	**ASSUNTO**
2.1.	Atualização da Política de Privacidade do WhatsApp.
3.	**REFERÊNCIAS**
3.1.	Processo sei nº 00261.000012/2021-04;
3.2.	Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei de Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD;
3.3.	Portaria nº 1, de 8 de março de 2021 – Regimento Interno da Autoridade Nacional de Proteção de Dados;
3.4.	Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD (SEI nº 2461963);
3.5.	Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD (SEI nº 2675286);
3.6.	Documentos do Processo SEI/ANPD nº 00261.000012/2021-04:
3.7.	Anexo *WhatsApp Business Terms of Service* (SEI nº 2675477);
3.8.	Anexo *WhatsApp Business Data Processing Terms* (SEI nº 2675478);
3.9.	Anexo *WhatsApp Business Data Transfer Addendum* (SEI nº 2675479);
3.10.	Anexo *WhatsApp Business Data Security Terms* (SEI nº 2675480);
3.11.	Ofício nº 146/2021/3ªCCR (SEI nº 2692461);
3.12.	Petição Ofício nº 70/2021/CGF/ANPD/PR (SEI nº 2764246);
3.13.	Anexo Doc. 1 (SEI nº 2764247);
3.14.	Petição (SEI nº 2847074);
3.15.	Anexo II (SEI nº 2847075);
3.16.	Petição Complementar - NT 19_15 + Docs (SEI nº 2951339)
3.17.	Documentos do Processo Sigiloso SEI/ANPD nº 00261.001022/2021-59:
3.18.	Despacho CGF/ANPD (SEI nº 2838364);
3.19.	Certidão 11 (SEI nº 2847987);
3.20.	Petição do WhatsApp (SEI nº 2848064);
3.21.	Anexo II - RIPD (SEI nº 2848074);
3.22.	Anexo III - Teste de Balanceamento - Legítimo Interesse (SEI nº 2848076);
3.23.	Anexo IV - Teste de Balanceamento - Legítimo Interesse (SEI nº 2848097);
3.24.	Anexo V - Direitos de Privacidade (SEI nº 2848110);
3.25.	Anexo VI - RIPD (SEI nº 2848120);
3.26.	Anexo VII - Registro de Operações de Tratamento (SEI nº 2848125);
3.27.	Anexo VIII - Registro de Operações de Tratamento (SEI nº 2848126);
3.28.	Anexo IX - Registro de Operações de Tratamento (SEI nº 2848137);
3.29.	Anexo X - Contrato Geral de Patrocínio de Eventos (SEI nº 2848142);
3.30.	Anexo XI - WhatsApp Eleições2020 (SEI nº 2848155);
3.31.	Petição Complementar (SEI nº 3044585);
3.32.	Anexo Doc 01 (SEI nº 3044586);
3.33.	Anexo Doc 02 (SEI nº 3044587);
3.34.	E-mail de compartilhamento (SEI nº 2848178);
3.35.	Memória dos documentos compartilhados (SEI nº 2848246);
3.36.	E-mail Encaminha Informações (SEI nº 3325041); e
3.37.	Petição WhatsApp Informações Adicionais (SEI nº 3325042).
4.	**RELATÓRIO**

4.1. Trata-se de análise após a realização de reuniões técnicas e o recebimento de documentação complementar do WhatsApp Inc., visando o acompanhamento por esta Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) das alterações promovidas na Política de Privacidade e nos Termos de Serviço pela referida empresa, com intuito de identificar sua adequação à legislação nacional de proteção de dados pessoais e eventuais providências a serem tomadas.

4.2. Considerando o relatório e a análise descritos na Nota Técnica nº 19 (SEI nº 2675286) como ponto de partida, foram recebidos os documentos enumerados nos itens 3.6 e 3.7 desta Nota Técnica, após as determinações previstas na Nota Técnica nº 19 (SEI nº 2675286), item 6.145.

4.3. No processo SEI/ANPD nº 00261.000012/2021-04, destacam-se os seguintes documentos:

4.3.1. Os documentos Anexo *WhatsApp Business Terms of Service* (SEI nº 2675477), Anexo *WhatsApp Business Data Processing Terms* (SEI nº 2675478), Anexo *WhatsApp Business Data Transfer Addendum* (SEI nº 2675479) e Anexo *WhatsApp Business Data Security Terms* (SEI nº 2675480) foram analisados em conjunto com as versões digitais disponíveis até o dia 23/11/2021.

4.3.2. Petição Ofício nº 70/2021/CGF/ANPD/PR (SEI nº 2764246), em resumo, solicitou dilação de prazo. E o documento *Anexo Doc. 1* (SEI nº 2764247) reproduziu as apresentações das reuniões técnicas.

4.3.3. Os documentos *Petição* (SEI nº 2847074) e *Petição Complementar - NT 19_15 + Docs* (SEI nº 2951339) apresentam os argumentos e evidências que visam responder as determinações pendentes após a análise da Nota Técnica 19 (SEI nº 2675286).

4.3.4. Os documentos do item 4.3.3 anterior foram complementados por evidências e documentos do Processo sigiloso nº 00261.001022/2021-59, conforme enumerado no item 3.7 desta nota.

4.3.5. Toda documentação foi enviada no prazo e analisada nos respectivos tópicos correspondentes às determinações desta Autoridade.

5. ANÁLISE

5.1. Análise dos documentos encaminhados após a Nota Técnica 19 (SEI nº 2675286) para atendimento das determinações pendentes.

5.2. Reitera-se, nesta oportunidade, que anteriormente, conforme análise da Nota Técnica 19 (SEI nº 2675286), foram considerados atendidos os itens b.2, c.2, c.3, c.5 do item 191 da Nota Técnica 02/2021/CGTP/ANPD (SEI nº 2461963).

5.3. Restaram as determinações previstas nos itens a, b.1, b.3, c.1, c.4, d.1, d.2, e.1, e.2 e e.3 para envio de informações complementares e a análise ora realizada. O ponto de partida foi a análise da Nota Técnica nº 19 (SEI nº 2675286). Todas as referências, deste ponto em diante, são relativas a essa nota técnica, aos documentos enviados após sua elaboração e às reuniões técnicas realizadas entre a Autoridade e o controlador.

5.4. ANÁLISE DOS TERMOS DE USO E POLÍTICAS DO WHATSAPP BUSINESS

5.4.1. Determinação (a) Condução de Relatório de Impacto de Proteção de Dados sobre a integração dos serviços WhatsApp Business e WhatsApp

5.4.1.1. Análise

5.4.1.2. Supera-se a questão da função de controlador da empresa, conforme argumento apresentado no item 5.11 e seguintes da Nota Técnica nº 19 (SEI nº 2675286). A alternativa, que contraria as evidências analisadas, seria considerar as empresas contratantes do aplicativo como controladoras e solicitar a todas os respectivos RIPD; ademais não se percebe que estas empresas detenham a capacidade de impor os temos de contrato ou termos de uso ao WhatsApp Inc, por exemplo, conforme o art. 39 da LGPD, já que as empresas aderem aos termos de uso e de privacidade do WhatsApp Inc e não o inverso. Neste ponto, relembra-se que este processo se refere ao aplicativo WhatsApp Messenger, WhatsApp for Business e WhatsApp for business – API. Caso a determinação de elaboração do RIPD não fosse observada, seria flagrante a infração administrativa ao Art. 38 da LGPD, passível de processo administrativo sancionador e respectiva penalidade.

5.4.1.3. Relativo à determinação "a", o principal fato encontrado na análise da Nota Técnica nº 19 (SEI nº 2675286) foi o declarado nos itens 5.20 e 5.21, transcritos abaixo.

> 5.20. Todavia, com exceção dos *Termos de Segurança de Dados do WhatsApp Business*, os documentos fazem referência e condicionam sua validade aos casos de aplicação do Regulamento Geral de Proteção de Dados – RGPD do Parlamento Europeu. Desse modo, **é possível entender que os titulares de dados pessoais sob a guarda exclusiva da LGPD não estão cobertos nem protegidos por esses dispositivos ou documentos.**
>
> 5.21. Consequentemente, exceto pela afirmação constante na *Petição - Resposta 4 do WhatsApp aos Ofícios 43 e 51* (2557107), entende-se que há um vácuo nos *Termos de Serviço do WhatsApp Business* sobre a situação dos titulares de dados protegidos somente pela LGPD e que não existem elementos suficientes que possam caracterizar o WhatsApp exclusivamente como operador de dados. [Grifos e itálico no original]

5.4.1.4. Na análise promovida pela referida nota técnica, acrescentou-se uma segunda determinação, conforme o item 5.22, transcrita abaixo.

> 5.22. Desse modo, **recomenda-se ao WhatsApp** que:
>
> b) documente a atividade relacionada à proteção aos titulares de dados pessoais abrangidos pela LGPD, seja pela adaptação dos atuais documentos *Termos de Serviço do WhatsApp Business*, aos *Termos de Tratamento de Dados do WhatsApp Business* e *Adendo sobre Transferência de Dados do WhatsApp Business*, seja pela edição de documentos específicos para titulares de dados pessoais abrangidos pela LGPD. [Grifos e itálicos no original]

5.4.1.5. Em relação ao item 161. "a" da Nota Técnica 02/2021/CGTP/ANPD (SEI nº 2461963), que determina "*a condução de Relatório de Impacto de Proteção de Dados sobre a integração dos serviços WhatsApp Business e WhatsApp, tendo por referências as melhores práticas implementadas pelo mercado, bem como o exposto na seção VI **[1]** desta Nota Técnica, de modo a identificar os riscos relativos às operações de tratamento de dados pessoais realizadas entre as duas aplicações*", entende-se que o formato do RIPD adotado atendeu às melhores práticas[2] do mercado e abrangeu os seguintes pontos no tratamento de dados pessoais:

- Justificativa da elaboração;
- Descrição das operações e o escopo do tratamento;
- Categorias dos dados pessoais tratados;
- Tratamento típico dos dados pessoais;
- Identificação dos controladores e operadores envolvidos;
- Atendimento dos princípios de proteção de dados pessoais;
- Base legal usada para justificar o tratamento de dados pessoais;
- Mecanismos para assegurar os direitos dos titulares;
- Mecanismos para assegurar a conformidade dos demais operadores;
- Mecanismos e procedimentos administrativos para assegurar tratamento de dados de forma segura; e
- Avaliação de riscos e meios de mitigação, inclusive os riscos encontrados.

5.4.1.6. O relatório de impacto à proteção de dados foi elaborado por determinação da Autoridade. O descumprimento de tal determinação conduziria ao flagrante descumprimento do Art. 38 e do Art. 55-J pelo controlador. Conforme informação prestada pela própria empresa WhatsApp LLC, sua atuação no tratamento de dados pessoais ocorre como controlador e operador, dependendo do aplicativo avaliado.

> "Para os fins deste RIPD, o WhatsApp atua como controlador de dados pessoais limitados apenas no contexto do WhatsApp Messenger e analytics e recursos para WhatsApp Business. Já no tratamento de dados pessoais de clientes na comunicação de empresas pelo WhatsApp Business, o WhatsApp atua apenas como operador e as empresas são as controladoras."[3]

5.4.1.7. Apesar das inúmeras oportunidades nas quais é afirmado o papel de operador do WhatsApp, entende-se que há variação de função dependendo do momento analisado, principalmente considerando que são, no mínimo, 03 (três) soluções: o *WhatsApp Consumer App* ou "*WhatsApp Messenger*", "*WhatsApp Business App*" e "*WhatsApp Business API*". Apesar de a determinação ter sido emanada com escopo limitado à integração dos serviços *WhatsApp Business* e WhatsApp, o controlador se esforçou em demonstrar o impacto nos 03 (três) aplicativos.

5.4.1.8. Ao longo do relatório, em diversas passagens, houve a associação entre o risco significativo como justificativa para elaboração do RIPD, o que não está previsto na LGPD. O RIPD não se confunde com incidentes de segurança, por exemplo, e pode ser determinada sua elaboração sempre que a Autoridade entender necessária.

> **Lei nº 13.709/2018 - LGPD**
>
> Art. 38. A autoridade nacional poderá determinar ao controlador que elabore relatório de impacto à proteção de dados pessoais, inclusive de dados sensíveis, referente a suas operações de tratamento de dados, nos termos de regulamento, observados os segredos comercial e industrial.
>
> Parágrafo único. Observado o disposto no caput deste artigo, o relatório deverá conter, no mínimo, a descrição dos tipos de dados coletados, a metodologia utilizada para a coleta e para a garantia da segurança das informações e a análise do controlador com relação a medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação de risco adotados

5.4.1.9. Conforme o Art. 38 da LGPD, o RIPD deve conter, no mínimo, a descrição dos tipos de dados coletados, a metodologia utilizada para a coleta e para a garantia da segurança das informações e a análise do controlador com relação a medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação de risco adotados. Considera-se que os requisitos mínimos do referido artigo foram atendidos.

5.4.1.10. Passa-se, então a ser analisada a necessidade de melhor especificação dos tipos de dados pessoais tratados nas 03 (três) aplicações.

5.4.1.11. Na Nota Técnica nº 19 (SEI nº 2675286), item 5.22, foi adicionada uma segunda determinação ao item 191, letra "a", da *XI. Conclusão* da Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD (SEI nº 2461963), transcrita abaixo:

> b) documente a atividade relacionada à proteção aos titulares de dados pessoais abrangidos pela LGPD, seja pela adaptação dos atuais documentos *Termos de Serviço do WhatsApp Business*, aos *Termos de Tratamento de Dados do WhatsApp Business* e *Adendo sobre Transferência de Dados do WhatsApp Business*, seja pela edição de documentos específicos para titulares de dados pessoais abrangidos pela LGPD. [Itálicos no original]

5.4.1.12. Conforme a determinação acima, foram conferidas as versões atuais disponíveis para os titulares dos seguintes documentos: *Termos de Serviço do WhatsApp Business*, *Termos de Tratamento de Dados do WhatsApp Business* e *Adendo sobre Transferência de Dados do WhatsApp Business*.

5.4.1.13. Além da análise anterior, foi realizada a análise de todos os links das páginas referenciadas no Processo SEI nº 00261.001022/2021-59, no Anexo II - RIPD (SEI nº 2848074), conforme listado abaixo. Foi adotada a sequência de aparição das páginas no documento Anexo II - RIPD (SEI nº 2848074). Os subitens descrevem as observações pontuais das respectivas páginas.

5.4.1.14. Páginas eletrônicas citadas no Anexo II - RIPD (SEI nº 2848074) e fiscalizadas neste processo:

- Como podemos ajudar? https://faq.whatsapp.com/general/?lang=pt_br;
- Como trabalhar com provedores de soluções, https://faq.whatsapp.com/general/whatsapp-business-api/working-with-solution-providers/;[4]
- Termos de Serviço do WhatsApp Business, https://www.whatsapp.com/legal/business-terms/?lang=pt_br;
- Diretório de parceiros, https://www.facebook.com/business/partner-directory/search?solution_type=messaging&platforms=whatsapp;
- Sobre os recursos comerciais, https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/about-new-business-features-and-whatsapps-privacy-policy-update/?lang=pt_br;
- As Empresas da Meta, https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/the-facebook-companies?lang=pt_b;
- Privacidade e segurança para conversas com empresas, https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/end-to-end-encryption-for-business-messages/?lang=pt_br;
- Política de Privacidade do Pagamentos no WhatsApp, https://www.whatsapp.com/legal/payments/privacy-policy?lang=pt_br;
- Aviso de Privacidade – Brasil, https://www.whatsapp.com/legal/brazil-privacy-notice/?lang=pt_br.
  - "Dependemos de seu consentimento de acordo com a LGPD em circunstâncias limitadas. Por exemplo, quando coletamos e usamos informações que você nos autoriza receber por meio das configurações do seu aparelho ao ativar certos recursos e serviços, como o acesso a sua localização GPS, câmera ou fotos, para que possamos fornecer estes recursos e serviços. Quando tratamos dados com base em seu consentimento, você tem o direito de retirá-lo a qualquer momento.";
- Porque o WhatsApp apaga contas inativas, https://faq.whatsapp.com/general/account-and-profile/about-inactive-account-deletion/?lang=pt_br;
- Como apagar sua conta, https://faq.whatsapp.com/iphone/account-and-profile/how-to-delete-your-account?lang=pt_br;
- Termos de Tratamento de Dados do WhatsApp Business ("Termos de Tratamento de Dados"), https://www.whatsapp.com/legal/business-data-processing-terms;
  - Cita a aplicabilidade da LGPD.
- Contatos no seu aplicativo WhatsApp Business, https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/contacts-in-your-whatsapp-business-app;
- Fale com o WhatsApp, https://www.whatsapp.com/contact/forms/263782518833525/;
- Aviso de Privacidade – Brasil, https://www.whatsapp.com/legal/brazil-privacy-notice;
  - O "Fale com o WhatsApp" está incluído nesta página;
  - A opção de entrar em contato com encarregado de proteção de dados está nesta página;
- WhatsApp *Privacy Policy*, https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy;
  - A página possui duas orientações para o público:
    - "Se você reside na Região Europeia, o WhatsApp Ireland Limited fornece os Serviços para você de acordo com esses Termos de Serviço e Política de Privacidade." e "Se você não reside na Região Europeia, o WhatsApp LLC ("WhatsApp", "nossos", "nós" ou "conosco") fornece os Serviços para você de acordo com esses Termos de Serviço e Política de Privacidade."
    - Traduzindo tais páginas, consta ao final da página trecho com a informação que deve ser lida para os usuários brasileiros e que observem as disposições da LGPD;
    - Apesar da tradução, aparentemente os "Termos de Serviço do WhatsApp" são os mesmos para diversos países com legislações de proteção de dados completamente diversas;
- Sobre a criptografia de ponta a ponta, https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/end-to-end-encryption?lang=pt_br;
  - Há um vídeo explicativo que não está traduzido.

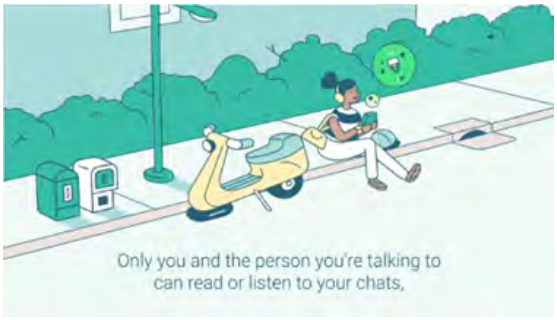


Figura 1 - Tela de Exemplo do Vídeo de Explicação sobre Criptografia. Fonte: Página do WhatsApp LLC.

- Nesta página, está a informação sobre a prestação de "Informações para as autoridades policiais", disponível em h. ps://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/information-for-law-enforcement-authorities;
    - Exemplo de página com informações prestadas de forma mais didática, https://www.whatsapp.com/security;



Figura 2 - Tela Inicial da Página do Sistema de Solicitação Online para Autoridades. Fonte: WhatsApp LLC.

- Como mudar as configurações de privacidade dos grupos, https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/how-to-change-group-privacy-settings/?lang=pt_br;
- Como mudar suas configurações de privacidade, https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/how-to-change-your-privacy-settings/?lang=pt_br;
- Como usar o WhatsApp de forma responsável, https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/how-to-use-whatsapp-responsibly/?lang=pt_br;
    - O vídeo não está traduzido para o português e não há legendas.



Figura 3 - Tela de Exemplo do Sobre como usar o WhatsApp de forma responsável e contas banidas. Fonte: Página do WhatsApp LLC.

- *Cookies*, https://www.whatsapp.com/legal/cookies?lang=pt_br;
- Há uma versão em português, na página de Segurança do WhatsApp < https://www.whatsapp.com/security > de documento *Explicação Técnica Detalhada*, disponível no link < https://www.whatsapp.com/security/WhatsApp-Security-Whitepaper.pdf> que apresenta maiores informações sobre a criptografia no WhatsApp;
- Como usar o *Touch ID* ou o *Face ID* no WhatsApp, https://faq.whatsapp.com/iphone/security-and-privacy/how-to-usetouch-id-or-face-id-for-whatsapp?lang=pt_br;
- Como usar o bloqueio por impressão digital no Android, https://faq.whatsapp.com/android/security-and-privacy/how-to-use-android-fingerprint-lock?lang=pt_br;
- Como manter a segurança no WhatsApp, https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/staying-safe-on-whatsapp?lang=pt_br;
- Sobre visto por último e online, https://faq.whatsapp.com/general/chats/about-last-seen-and-online?lang=pt_br;
- Sobre a privacidade do status, https://faq.whatsapp.com/general/status/about-status-privacy?lang=pt_br;
- Sobre limites de encaminhamento, https://faq.whatsapp.com/general/chats/about-forwarding-limits?lang=pt_br;

- Como verificar as confirmações de leitura, https://faq.whatsapp.com/android/security-and-privacy/how-to-check-read-receipts;
- Sobre as mensagens temporárias, https://faq.whatsapp.com/general/chats/about-disappearing-messages?lang=pt_br;
- Como mudar suas configurações de privacidade, https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/how-to-change-your-privacy-settings/?lang=pt_br;
- Como bloquear e denunciar contatos, https://faq.whatsapp.com/iphone/security-and-privacy/how-to-block-and-unblock-contacts?lang=pt_br;
- O que é o *WhatsApp Business*? https://faq.whatsapp.com/general/account-and-profile/what-is-whatsapp-business/?lang=pt_br;
- Como utilizar o *WhatsApp Business* para se comunicar com seus clientes, https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/using-the-whatsapp-business-app-to-communicate-with-your-customers/;
- Sobre banimento de contas, https://faq.whatsapp.com/general/account-and-profile/about-account-bans?lang=pt_br;
    - O vídeo não está traduzido para o português e não há legendas.



Figura 4 - Tela de Exemplo do Sobre como usar o WhatsApp de forma responsável e contas banidas. Fonte: Página do WhatsApp LLC.

- Sobre conteúdos e mensagens indesejadas (spam), https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/about-spam-and-unwanted-messages/?lang=pt_br;
- Redes globais de apoio emocional e prevenção de suicídio, https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/global-suicide-hotline-resources/?lang=pt_br;
- Política de Privacidade do WhatsApp, https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy, exibe ao final um link para página específica com orientações do Brasil (Link acima);
- Termos de Serviço do WhatsApp, https://www.whatsapp.com/legal/terms-of-service#terms-of-service-privacy-policy-and-user-data;
- Termos de Serviço do *WhatsApp Business*, https://www.whatsapp.com/legal/business-terms/?lang=pt_br;
    - Informa sobre a aplicabilidade da LGPD.
- Termos de Tratamento de Dados do *WhatsApp Business* (“Termos de Tratamento de Dados”) https://www.whatsapp.com/legal/business-terms-20210927:
    - Informa sobre a aplicabilidade da LGPD;
- Política do *WhatsApp Business*, https://www.whatsapp.com/legal/business-policy/
- Termos de Tratamento de Dados do *WhatsApp Business* (“Termos de Tratamento de Dados”), https://www.whatsapp.com/legal/business-data-processing-terms-20210927;
- Termos de Segurança de Dados do *WhatsApp Business* (“Termos de Segurança de Dados”), https://www.whatsapp.com/legal/business-data-security-terms;
    - não cita diretamente a LGPD, mas está alinhado com os Art. 46 a 49;
- Adendo sobre Transferência de Dados do *WhatsApp Business*, https://www.whatsapp.com/legal/business-data-transfer-addendum-20210927;
- Termos de Serviço do *WhatsApp Business*, https://www.whatsapp.com/legal/business-terms-20210927;
- Conteúdo Jurídico do WhatsApp, https://www.whatsapp.com/legal/?lang=pt_br;



Figura 5 - Informação gráfica sobre segurança. Fonte: FAQ do WhatsApp.[5]

5.4.1.15. **Conclusão**

5.4.1.16. Conclui-se que:

- O controlador atendeu a determinação da Autoridade para elaboração do RIPD. Não obstante, discorda-se dos argumentos apresentados para o atendimento e indica-se que o não atendimento conduziria a flagrante de infração administrativa;
- Foi elaborado o respectivo RIPD, o modelo adotado foi satisfatório e observou os principais tópicos indicados pelas boas práticas internacionais;
- Considerando a persistência de documentos apresentados apenas na língua inglesa ou na espanhola, ainda existem situações que poderiam ser alteradas para melhorar a transparência das formas de proteção de dados pessoais pela WhatsApp LLC nas plataformas ou aplicativos WAM, WAB e WAB-API, principalmente adotando os princípios de experiência dos usuários, entretanto, no exercício do poder regulador, a Autoridade Nacional de Proteção de Dados deve limitar-se a determinar o que está estabelecido na LGPD ou nos seus regulamentos. Desta forma, nesta oportunidade, indica-se que sejam observadas as melhores práticas para o atendimento dos princípios previstos no Art. 6º, principalmente a transparência;
- Neste ponto da análise, foi considerado o já elaborado pelo controlador e disponibilizado na página do aplicativo[6], na página sobre segurança do aplicativo[7] e na página da central de ajuda[8]; e
- Considerando os limites da LGPD e o estado atual da regulamentação considera-se que a recomendação "a" foi atendida; da mesma forma, considera-se que a recomendação "b" do item 5.22 da Nota Técnica 19 (SEI nº 2675286) foi cumprida, já que foram feitas alterações pontuais que indicam a aplicação da LGPD.

5.5. **CATEGORIAS DE DADOS, BASES LEGAIS E FINALIDADES PARA O TRATAMENTO**

5.5.1. **Determinação (b.1) Criação de seções na Polí ca de Privacidade que informem aos tulares as bases legais u lizadas e as correlacione às finalidades e categorias de dados pessoais tratados, de forma semelhante às seções 'nossa base legal para tratar dados' e 'como tratamos seus dados' disponíveis na Polí ca de Privacidade europeia.**

5.5.1.1. **Análise**

5.5.1.2. Foi apresentado cronograma de implantação das alterações determinadas pela ANPD, aguardando-se o prazo de 30 de novembro de 2021 para a verificação da determinação (b.1).

Tradução do WhatsApp Encryption Overview	
d.1. Tradução para o Português do *WhatsApp Encryption Overview*	15 de outubro de 2021
Tradução do Progresso em Privacidade	
Tradução para o Português da página *Privacy Progress*	15 de outubro de 2021
Materiais Educacionais	
Cartilha sobre "Segurança no WhatsApp"	15 de outubro de 2021
Cartilha sobre o "Uso do WhatsApp para Negócios"	15 de outubro de 2021
Cartilha sobre "Orientações para Pais sobre o Uso do WhatsApp"	15 de outubro de 2021

Cronograma de Implantação – Anexo I

Tipo de alteração e documento que seria alterado.	Cronograma para implementação
Alterações no Aviso de Privacidade do Brasil	
b.1. Alteração no Aviso de Privacidade para o Brasil referente à transparência sobre as categorias de dados tratadas	30 de novembro de 2021
c.1. Alteração no Aviso de Privacidade para o Brasil sobre direitos dos titulares de dados	15 de outubro de 2021
c.4. Alteração no Aviso de Privacidade para o Brasil sobre "consentimento" como base legal	15 de outubro de 2021
Atualização na Documentação do WhatsApp Business	
a. Atualização nos Termos de Serviço do WhatsApp Business e no Termo de Tratamento de Dados do WhatsApp Business para incluir menção à LGPD	15 de outubro de 2021
Criação de novos FAQs ou alterações aos FAQs existentes	
c.1. Criação de um novo FAQ sobre os direitos dos titulares de dados no Brasil	15 de outubro de 2021
d.1. Alterações nos FAQs atuais sobre criptografia de ponta a ponta	15 de outubro de 2021
e.1. Alterações no FAQ vinculado à Política de Privacidade sobre "Como apagar sua conta".	15 de outubro de 2021

Figura 6 – Cronograma das Alterações propostas pelo WhatsApp. Fonte: inserir referência.

5.5.1.3. A leitura da política de privacidade do aplicativo WhatsApp, disponível na respectiva página[9], é, em parte, confusa já que não traz expressamente a indicação de aplicação aos titulares brasileiros, principalmente considerando seus dois primeiros parágrafos, ambos reproduzidos na figura abaixo.

5.5.1.4. Conforme analisado na determinação (a) as diversas páginas não se encontram adaptadas em sua plenitude às disposições da LGPD e nem aparentam terem sido elaboradas especialmente para o público brasileiro. Apesar desta constatação, percebe-se o limite da legislação e da regulamentação atual de privacidade para focalizar as condutas que são exigíveis do controlador sob fiscalização.

Última modificação: 4 de janeiro de 2021 (versões arquivadas)

Polí ca de Privacidade do WhatsApp

Se você reside na Região Europeia, o WhatsApp Ireland Limited fornece os Serviços para você de acordo com esses Termos de Serviço e Política de Privacidade.

Informações Legais do WhatsApp

Se você não reside na Região Europeia, o WhatsApp LLC ("WhatsApp", "nossos", "nós" ou "conosco") fornece os Serviços para você de acordo com esses Termos de Serviço e Política de Privacidade.

Figura 7 - Trecho da Política de Privacidade do Aplicativo WhatsApp. Fonte: https://www.whatsapp.com.

5.5.1.5. O trecho da política de privacidade "Dados que Coletamos[10]", que dispõe sobre quais dados são coletados, traz informações gerais sobre quais dados são coletados sob uma justificativa ampla de "*operar, fornecer, melhorar, entender, personalizar, oferecer suporte e anunciar nossos Serviços*". Considera-se que a informação está dispersa e sem a especificação necessária.

5.5.1.6. Ao final da página, percebe-se texto específico para titulares de dados pessoais do Brasil e sobre a LGPD, conforme figura abaixo, que encaminha para Aviso de Privacidade - Brasil[11].

Lei Geral de Proteção de Dados do Brasil

Para saber mais sobre seus direitos e como exercê-los sob a Lei Geral de Proteção de Dados do Brasil, clique aqui.

Figura 8 - Trecho da Política de Privacidade do Aplicativo WhatsApp relativo à LGPD. Fonte: https://www.whatsapp.com.

5.5.1.7. A leitura do conteúdo da página Aviso de Privacidade - Brasil pouco acrescenta para correlacionar em sua política de privacidade quais categorias de dados pessoais são tratadas para quais finalidades. Não obstante, nesta página, no tópico "Como tratamos seus dados", consta link[12] apontando para as "categorias de informações utilizadas e por que e como são tratadas".

Como tratamos seus dados

De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (a "LGPD") do Brasil, as empresas devem ter finalidades legítimas e específicas para tratar seus dados. As categorias de informações utilizadas e por que e como são tratadas são descritas aqui.

Figura 9 - Trecho do Aviso de Privacidade do Aplicativo WhatsApp.

5.5.1.8. Nesta nova página, de título "Por que e como tratamos seus dados:", constam informações sobre as informações coletadas e tratadas pelo WhatsApp, associadas à finalidade para qual são tratadas. O conteúdo da página condiz com o teor do *Anexo Doc 02* (SEI nº 3044587), constante do processo sigiloso SEI/ANPD nº 00261.001022/2021-59.

5.5.1.9. Da leitura dessa página, nota-se que o teor do documento *Anexo Doc 02* (SEI nº 3044587), espelhado na página "Por que e como tratamos seus dados:", se assemelha a como essas informações são apresentadas na política de privacidade da EEA[13].

5.5.1.10. **Conclusão**

5.5.1.11. Conclui-se que, considerando o exposto nos itens 103 a 104 da Nota Técnica nº 02/2021 (SEI nº 2461963), os itens 5.26 e 5.27 da Nota Técnica nº 19/2021 (SEI nº 2675286), que a recomendação b.1 (item 6.145.2.1, da Nota Técnica nº 19/2021) foi atendida.

5.5.2. **Determinação (b.1 NT02/6.145.2.2 NT19) - Refazer o teste de balanceamento de legí mo interesse, levando em consideração as observações mencionadas na Nota Técnica nº 02/2021, em par cular as dos parágrafos 124 a 134 e da seção X - Medidas de Prevenção e Segurança.**

5.5.2.1. **Análise**

5.5.2.2. O controlador atendeu à determinação de nova elaboração dos testes de balanceamento de legítimo interesse e demonstrou de forma clara seus objetivos específicos e legítimos, levando em conta determinados tipos de situações, como:

- apoio e promoção de suas atividades;
- prestação de serviços que gerem vantagens ao titular dos dados;
- coleta de informações para identificar ou prevenir fraudes; e
- processamento de dados pessoais para análise de perfil de consumidores.

5.5.2.3. Conforme informado pelo controlador, a versão anterior do teste de balanceamento tinha como objetivo (i) definir as hipóteses em que o WhatsApp se fundamentava no legítimo interesse como base legal para compartilhar dados pessoais e (ii) efetuar o teste de balanceamento necessário para verificar e demonstrar que as referidas atividades de compartilhamento de dados são realizadas no legítimo interesse do WhatsApp e em respeito aos direitos dos usuários.

5.5.2.4. Esta autoridade determinou que o WhatsApp elaborasse novamente o teste de balanceamento de legítimo interesse, visando esclarecer as medidas de segurança adotadas que garantem a privacidade e a proteção dos dados pessoais dos usuários. O documento foi dividido em duas partes (i) segurança, proteção, integridade e conformidade; e (ii) experiências, desenvolvimento e melhorias de produtos.

5.5.2.5. Vale ressaltar que os testes apresentados não incluem atividades nas quais o WhatsApp atualmente compartilha dados com outras Empresas do Facebook ou terceiros em uma relação de Controlador e Operador.

5.5.2.6. Foram informados de forma substancial:

- o contexto no qual ocorre o tratamento de dados pessoais com base no legítimo interesse, inclusive com a descrição da atividade de tratamento, a indicação do conteúdo dos termos de serviço e da política de privacidade que indicam tais disposições, quais dados pessoais são objeto de uso compartilhado;
- a identificação do interesse que embasa a alegação do legítimo interesse, os benefícios para o WhatsApp e para as Empresas do Facebook, usuários dos serviços do WhatsApp e dos produtos das empresas do Facebook. Apesar de afirmarem que não há risco aos titulares no tratamento de dados pessoais[14], avaliaram os riscos e apontaram o seu devido tratamento;
- quais dados são coletados e a respectiva forma de coleta;
- a adequação da atividade de tratamento de dados pessoais;
- a análise da justificativa da necessidade do tratamento de dados pessoais com base no legítimo interesse, alternativa de método para atingimento dos objetivos da atividade sem o tratamento de dados pessoais; e
- a análise dos direitos e liberdades dos indivíduos em relação ao tratamento de dados pessoais promovido pelo controlador, as expectativas dos titulares, sua informação, impacto, medidas para mitigar este impacto, meios de exercício dos direitos.

5.5.2.7. Concorda-se com a conclusão do teste de balanceamento de legítimo interesse elaborado pelo controlador e com as conclusões alcançadas sobre a identificação do legitimo interesse, teste de necessidade e o teste de balanceamento, sem prejuízo de futuras revisões, principalmente nos casos de alterações das operações de tratamento de dados pessoais, dos termos de uso ou política de privacidade, por exemplo, de quaisquer das plataformas deste controlador.

5.5.2.8. **Conclusão**

5.5.2.9. Conclui-se que, considerando o exposto acima, a recomendação b.1 (item 6.145.2.2, da Nota Técnica nº 19/2021) foi atendida.

5.5.3. **Determinação (b.3) Inserção na Polí ca de Privacidade de um novo link, de forma destacada, e conteúdo análogo ao anterior que informe "Quais informações o WhatsApp compar lha com as Empresas no WhatsApp?".**

5.5.3.1. **Análise**

5.5.3.2. Em relação ao item "b.3", as seções "Dados que coletamos", "Dados de terceiros", "Como usamos os dados", "Dados compartilhados por você e por nós" e "Como trabalhamos com outras Empresas do Facebook" trazem as informações objeto da determinação b.3, entretanto, não estão dispostas de forma objetiva para facilitar a compreensão do titular de quais tipos de dados são usados de forma compartilhada com quais empresas e qual a base legal que ampara tal tratamento. No mínimo, considera-se o uso de tabelas para facilitar a associação das informações, apesar de se reconhecer sua eficácia limitada e talvez certo desinteresse dos titulares por documentos e páginas ainda mais longas e técnicas.

5.5.3.3. Na Nota Técnica 19 (SEI nº 2675286), a recomendação b.3 havia sido considerada não-atendida, conforme item 5.53. Solicitou-se que ficassem explícitas ao titular de dados quais categorias de dados pessoais são compartilhadas com as empresas no WhatsApp e quais as finalidades para que esses dados são compartilhados. Além disso, foi solicitado que o WhatsApp explicitasse para o titular que a criptografia fim-a-fim não impede que as empresas possam utilizar as conversas dos usuários para fins de marketing, uma vez que elas se encontram numa das pontas do canal de comunicação.

5.5.3.4. Na Petição de 30 de agosto de 2021 (SEI nº 2848064), o WhatsApp se manifestou quanto às duas solicitações.

5.5.3.5. Sobre o primeiro ponto, **alegou** que "o WhatsApp **não compar lha dados pessoais do usuário com empresas** que estão usando o *WhatsApp Business App* ou a *WhatsApp Business API* **além daqueles que a empresa acessa por meio da comunicação com o usuário no aplica vo e a par r da interação do usuário no 'Clique para o WhatsApp' (CTWA)**" Concluiu, portanto, que "não há necessidade de alterar a Política de Privacidade nesse aspecto."

5.5.3.6. Com respeito ao CTWA, o WhatsApp explica, na nota de rodapé nº 26 da Petição de 30 de agosto, que "o Clique para o WhatsApp ("*Click to WhatsApp*" ou "CTWA") é um recurso que permite a uma empresa adicionar um botão 'Enviar Mensagem', por exemplo, em uma página da empresa no Facebook ou em um anúncio no Facebook ou Instagram, o qual encaminhará o usuário que clicar nele para um *chat* no *WhatsApp Messenger*. Do lado da empresa, o *chat* irá abrir no contexto do *WhatsApp Business*." Mais informações podem ser encontradas nos FAQs do WhatsApp, mais especificamente na seção "Sobre os recursos comerciais".[15] Entre outras informações, é explicado que, ao interagir com anúncios no Facebook ou Instagram, os titulares podem ser encaminhados para *chats* com as empresas via WhatsApp, e essas interações podem ser utilizadas para personalizar os anúncios que serão vistos no Facebook.

5.5.3.7. Além disso, o WhatsApp informou que, em seus FAQs, existem informações para os titulares que as Empresas no WhatsApp poderão usar os conteúdos das conversas com os titulares para fins de marketing, incluindo anúncios no Facebook, de acordo com as políticas de privacidade por elas adotadas, uma vez que, nesse contexto, essas empresas são as controladoras de dados.[16] Essas informações podem ser acessadas diretamente pelo site do FAQ ou ainda como um segundo nível da Política de Privacidade, através de link disponível na seção "Dados que coletamos".

5.5.3.8. Como reforço às práticas de transparência, o WhatsApp desenvolveu algumas cartilhas educativas, dentre as quais se destaca aqui a Cartilha sobre o "Uso do WhatsApp para Negócios e seus Clientes" (Doc. 10 da Petição Complementar de 15 de outubro de 2021, SEI nº 2951339), em que informa aos titulares que as empresas contratantes poderão usar as conversas com usuários para seus próprios fins de marketing, incluindo anúncios no Facebook, se assim desejarem.

5.5.3.9. O documento também explica as diferenças entre o *WhatsApp Business App* e o *WhatsApp Business API*, quais os portes das empresas para os quais essas soluções foram desenvolvidas e apresenta a figura dos *Business Solution Providers* (BSPs), intermediários que podem atuar no contexto do *WhatsApp Business API*, informando como a presença deste agente de tratamento impacta nas atividades de compartilhamento de dados com terceiros.

5.5.3.10. Conforme explicado pelo WhatsApp, quando o titular de dados se comunica com uma Empresa que utiliza uma BSP como intermediária, ele recebe uma mensagem no aplicativo informando sobre o fato, de modo que possa optar por se recusar a continuar a conversa (ver Figura 10 abaixo).

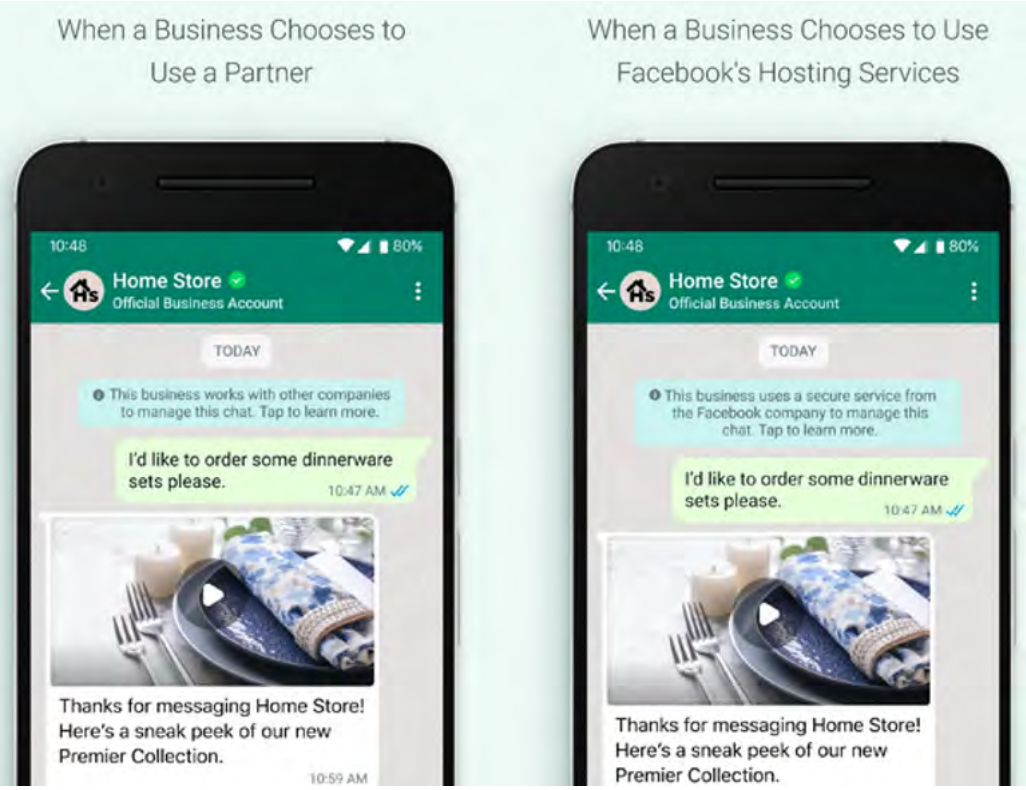


Figura 10 - Informações para o usuário do WhatsApp sobre a existência de BSPs na comunicação com empresas[17].

5.5.3.11. Presumindo que sejam verdadeiras as alegações do WhatsApp, de que o compartilhamento de dados pessoais dos titulares com empresas do *WhatsApp Business* (App e/ou API) se limita àqueles dados que estas empresas acessam por meio de comunicação direta com o titular, ou a partir da interação via CTWA, é possível concluir que as informações ora presentes na Política de Privacidade, complementadas pelos FAQs em um segundo nível, e ainda pela Cartilha Educativa, trazem maior transparência aos titulares sobre de que maneira esse compartilhamento é realizado. **Assim, quanto a este ponto (item 6.145.3.1 da NT19), não se verifica necessidade de informações adicionais neste momento**.

5.5.3.12. Passa-se ao segundo ponto, que diz respeito à recomendação de que ficasse explícito para o titular que a criptografia fim-a-fim não impede que as empresas possam usar as conversas dos usuários para fins de marketing, uma vez que elas se encontram numa das pontas do canal de comunicação. Aqui, verifica-se que a Petição de 30 de agosto não enfrentou a questão diretamente, mas parece ter buscado fazê-la em conjunto com o primeiro ponto, ao mencionar sobre as informações disponibilizadas pelos FAQs (ver parágrafo 5). Como já mencionado, essas informações podem ser acessadas via hyperlinks disponibilizados na Política de Privacidade.

5.5.3.13. Além disso, é possível identificar práticas de melhorias da transparência quanto à criptografia fim-a-fim em documentos apresentados na Petição de 15 de outubro.

5.5.3.14. Em primeiro lugar, foi disponibilizada, de forma inédita, uma versão traduzida do documento técnico sobre a *Visão Geral da Criptografia do WhatsApp* (Doc. 8 - 2951339). Este documento apresenta o protocolo de criptografia fim-a-fim e explica como ele é integrado à API do *WhatsApp Business*. Neste cenário, é possível que a gestão do *endpoint* da API seja delegada a um prestador de serviço, o BSP, e que nesse caso, como o usuário da API do *WhatsApp Business* escolheu um terceiro para gerenciar seu *endpoint*, o WhatsApp não considera essas mensagens como protegidas com a criptografia de ponta a ponta. O mesmo raciocínio é válido para hipóteses em que o Facebook atue como esse gerenciador do *endpoint* (pág. 14 do Doc. 8 – 2951339).

5.5.3.15. Além disso, na Cartilha Educativa sobre o "*Uso do WhatsApp para Negócios e seus Clientes*" (Doc. 10 – 2951339) também é informado que, "quando uma empresa de grande porte opta por contratar uma BSP para operar a API do *WhatsApp Business* em seu nome, o WhatsApp não considera que as mensagens trocadas especificamente nestas conversas comerciais são criptografadas de ponta a ponta, pois a empresa para a qual o usuário está enviando mensagens optou por dar acesso a esse conteúdo para terceiros". E, ainda, informa que "este também será o caso se a empresa contratada para atuar como BSP e para hospedar as mensagens fora do Facebook, que somente gerenciará as interações em nome da empresa contratante como uma operadora." Avançando, a Cartilha afirma que "O WhatsApp informa você quando um terceiro está envolvido na comunicação e que essas comunicações não são chamadas de 'criptografadas de ponta a ponta', embora ainda seja utilizado o mesmo protocolo avançado de criptografia utilizado para mensagens pessoais".

5.5.3.16. Algumas informações sobre a criptografia fim-a-fim também são apresentadas na Cartilha Educativa de "*Orientações para pais e responsáveis legais sobre o uso do WhatsApp*" (Doc. 11 - 2951339), voltada para a proteção de dados de crianças e adolescentes. Contudo aqui só é trazida a explicação mais geral dessa tecnologia, sem trazer menções ou referências às informações trazidas na outra Cartilha, ou alertar ao público-alvo, pais e responsáveis legais de crianças e adolescentes, sobre a possibilidade de que os dados pessoais de suas crianças e adolescentes sejam tratados por empresas no WhatsApp, ou ainda, os BSPs intermediários, nos termos do que é informado na outra Cartilha.

5.5.3.17. Por fim, a criptografia fim-a-fim também é destacada na Cartilha Educativa de "*Segurança e Privacidade no WhatsApp*" (Doc. 12 – 2951339), sendo que esta é destinada ao público em geral. Mais uma vez, é destacada a importância dessa tecnologia que "que garante que somente você e a pessoa com quem você está se comunicando podem ler ou ouvir o que é enviado". Avançando, a Cartilha ainda afirma que "Nem o WhatsApp, nem o Facebook, podem visualizar o conteúdo de mensagens pessoais nem ouvir chamadas no WhatsApp."

5.5.3.18. **Conclusão**

5.5.3.19. Em relação à recomendação "b.3", subdividida nos itens 6.145.3.1 e 6.145.3.2 da Nota Técnica 19 (SEI nº 2675286), conclui-se que as recomendações foram atendidas.

5.6. **INFORMAÇÕES RELATIVAS AOS DIREITOS DOS TITULARES**

5.6.1. No que concerne às informações relativas aos direitos dos titulares, foram apresentadas, inicialmente, cinco recomendações ao WhatsApp, conforme descritas no item "c" da conclusão da Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD (2461963).

5.6.2. Após a manifestação da empresa, a análise efetuada na Nota Técnica nº 19/2021 (2675286) considerou **atendidas ou devidamente esclarecidas três das cinco recomendações**: **(*c.2*)** inserção da informação sobre o Aviso de Privacidade – Brasil em seção específica na Política de Privacidade atualizada, eliminando uma camada de acesso à informação; **(*c.3*)** correção dos links disponibilizados no Aviso de Privacidade, que remetiam o titular para o acesso à Política de Privacidade antiga, de julho de 2020; e **(*c.5*)** divulgação pública da identidade do Encarregado, conforme exige o artigo 41 da LGPD.

5.6.3. De outro lado, foram consideradas **parcialmente atendidas** as recomendações efetuadas nos itens ***c.1.*** e ***c.4***. Em razão disso, foram apresentadas recomendações adicionais na Nota Técnica nº 19/2021 (2675286), as quais, por sua vez, foram respondidas pelo WhatsApp em suas últimas manifestações no processo (2847074; 2951339).

5.6.4. A seguir, passamos a analisar as informações apresentadas pela empresa visando ao atendimento dessas duas recomendações.

5.6.5. **Recomendação (c.1) Disponibilização em destaque das informações para que o tular possa exercer seus direitos na primeira camada de informação, ou seja, na própria Polí ca de Privacidade, de modo similar ao previsto na Polí ca de Privacidade Europeia, da qual consta seção específica in tulada "Como exercer seus direitos". *(recomendação c.1., NT 02/2021; item 6.145.5.1, NT 19/2021)***

5.6.5.1. **Análise**

5.6.5.2. Por meio da **recomendação efetuada no item c.1** da Nota Técnica nº 02/2021 foi solicitada ao WhatsApp a atribuição de **maior destaque às informações rela vas aos direitos dos tulares**, nos seguintes termos:

> **(c.1.)** disponibilização em destaque das informações para que o titular possa exercer seus direitos na primeira camada de informação, ou seja, na própria Política de Privacidade, de modo similar ao previsto na Política de Privacidade Europeia, da qual consta seção específica intitulada 'Como exercer seus direitos'.

5.6.5.3. Na análise apresentada na Nota Técnica nº 19/2021 (2675286), considerou-se como positiva a inclusão de seção específica na Política de Privacidade, intitulada Lei Geral de Proteção de Dados do Brasil, com expressa referência ao exercício dos direitos previstos na LGPD.

5.6.5.4. Não obstante, em atenção ao princípio da transparência, verificou-se a necessidade de melhoria, em particular diante da "ausência de destaque para o link de acesso ao 'Fale com o WhatsApp – Dúvidas sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)', principal canal por meio do qual o usuário pode, efetivamente, exercer os seus direitos." (Nota Técnica nº 19/2021, 2675286).

5.6.5.5. Como alternativa, foram apresentados ao WhatsApp cinco exemplos de medidas que poderiam ser adotadas pela empresa visando à ampliação da transparência:

a) inclusão de link para acesso direto ao canal '*Fale com o WhatsApp – Dúvidas sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)*' entre as opções disponíveis ao titular, ao clicar na opção '*Ajuda*', que consta das '*Configurações*' do aplicativo;

b) inclusão de link para acesso direto ao canal '*Fale com o WhatsApp – Dúvidas sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)*' entre as opções disponíveis ao titular ao clicar na opção '*Termos e Política de Privacidade*', disponível na seção '*Ajuda*', que consta das '*Configurações*' do aplicativo;

c) revisão do texto do '*Aviso de Privacidade – Brasil*' a fim de conferir maior destaque ao link de acesso ao canal '*Fale com o WhatsApp – Dúvidas sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)*' e tornar mais claro que este link se destina aos interessados em conhecer e exercer seus direitos;

d) inclusão de artigo na '*Central de Ajuda*' com informações simplificadas sobre os direitos assegurados ao titular e como este pode exercê-los, em especial mediante o acesso ao canal '*Fale com o WhatsApp – Dúvidas sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)*'; e

e) disponibilização de página específica e direcionada ao público sobre como exercer os seus direitos e acessar ao canal '*Fale com o WhatsApp – Dúvidas sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)*', similar à inciativa adotada no México e mencionada na petição do WhatsApp (2557107, p. 25).

5.6.5.6. Assim, a Nota Técnica nº 19/2021 (item 6.145.5.1) recomendou que o WhatsApp apresentasse solução capaz de conferir maior destaque e simplificação de acesso ao canal "Fale com o WhatsApp – Dúvidas sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)", observadas as sugestões acima referidas.

5.6.5.7. Em sua resposta *Petição Petição* (2847074), o WhatsApp informou que, em atendimento à recomendação efetuada pela ANPD, seriam adotadas as seguintes providências: (i) alteração do Aviso de Privacidade – Brasil, reorganizando as informações em capítulos separados para facilitar o acesso e análise dos titulares; e (ii) elaboração de um FAQ específico sobre como os usuários podem exercer seus direitos.

5.6.5.8. Essas alterações já foram efetuadas, conforme relatado pela empresa no documento *Petição Petição Complementar - NT 19_15 + Docs* (SEI nº 2951339) juntado aos autos. De fato, a nova versão do Aviso de Privacidade – Brasil[18] é dividida em duas seções, facilitando a identificação dos conteúdos pelo usuário: "*Como você pode exercer seus direitos de acordo com a LGPD?*" e "*Entre em contato com o WhatsApp ou com o Encarregado de Proteção de Dados (DPO, na sigla em inglês)*".

5.6.5.9. Nessas duas seções, foram inseridas novas informações e maior detalhamento sobre o exercício dos direitos dos titulares. Assim, passou a constar do próprio Aviso de Privacidade informações sobre como acessar ou portar dados, como apagar a conta e sobre o eventual exercício do consentimento pelo usuário, incluindo a possibilidade de retirá-lo a qualquer momento.

5.6.5.10. Além disso, o titular pode entrar em contato com a empresa ou com seu encarregado para exercer outros direitos. O link para acesso a este canal ("Fale com o WhatsApp")[19] é disponibilizado para acesso em ambas as seções do Aviso de Privacidade.

5.6.5.11. Assim, o acesso ao canal "Fale com o WhatsApp" pode ser realizado mediante clique na palavra "aqui" da frase: "*Nossa Política de Privacidade fornece informações sobre como compartilhamos seus dados com terceiros. Para solicitar mais informações sobre nossas práticas de dados, toque ou clique* ***aqui***." O mesmo link também pode ser acessado pelo titular ao clicar na expressão "contato conosco" da seguinte frase, que expressamente se refere ao exercício dos direitos dos titulares: "*Caso você tenha outras questões sobre este Aviso ou como exercer seus direitos de acordo com a LGPD, entre em* ***contato conosco***."

5.6.5.12. A seguir, reproduzimos a íntegra da versão atualizada do Aviso de Privacidade – Brasil:

Aviso de Privacidade – Brasil

Este Aviso de Privacidade – Brasil ("Aviso") se aplica às atividades de tratamento de dados pessoais sob a legislação brasileira e complementa nossa Política de Privacidade.

Como tratamos seus dados

De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (a "LGPD") do Brasil, as empresas devem ter finalidades legítimas e específicas para tratar seus dados. As categorias de informações utilizadas e por que e como são tratadas são descritas aqui.

Como você pode exercer seus direitos de acordo com a LGPD?

De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados ("LGPD") do Brasil, você tem o direito de acessar, corrigir, portar, eliminar e confirmar que tratamos seus dados. Em determinadas circunstâncias, você também tem o direito de se opor e restringir o tratamento de seus dados pessoais.

Você pode acessar ou portar seus dados usando nosso recurso "Solicitar dados da conta" (abra o WhatsApp e toque em Configurações/Ajustes > Conta). Você pode acessar ferramentas para corrigir, atualizar e apagar suas informações diretamente no aplicativo, conforme descrito na seção "Gerenciamento e manutenção de seus dados" de nossa Política de Privacidade.

Dependemos de seu consentimento de acordo com a LGPD em circunstâncias limitadas. Por exemplo, quando coletamos e usamos informações que você nos autoriza receber por meio das configurações do seu aparelho ao ativar certos recursos e serviços, como o acesso a sua localização GPS, câmera ou fotos, para que possamos fornecer estes recursos e serviços. Quando tratamos dados com base em seu consentimento, você tem o direito de retirá-lo a qualquer momento.

Você pode apagar sua conta do WhatsApp a qualquer momento no aplicativo com o recurso "Apagar minha conta" (disponível em Configurações > Conta). Quando você apaga sua conta do WhatsApp, as mensagens que não foram entregues são apagadas de nossos servidores junto com outros dados que não mais necessitamos para operar e executar nossos Serviços. Ao apagar sua conta, por exemplo, você apagará os dados da conta e sua foto de perfil, removerá você de todos os grupos do WhatsApp e apagará seu histórico de mensagens do WhatsApp. Observe que se o aplicativo do WhatsApp for apagado apenas do seu dispositivo, sem o uso do recurso Apagar minha conta, suas informações podem ser armazenadas conosco por mais tempo. O processo para apagar seus dados do WhatsApp poderá levar até 90 dias para ser concluído. É possível que cópias de informações suas permaneçam após os 90 dias no armazenamento de backup que usamos com finalidades legítimas ou para fins de conformidade com obrigações legais. Lembre-se também de que apagar sua conta não afeta as informações relacionadas aos grupos que você criou ou as informações relacionadas a você e que outros usuários possuem, como as cópias das mensagens que você enviou. Saiba mais sobre como apagar sua conta no Android, iPhone ou KaiOS.

Saiba mais sobre seus direitos e sobre como você pode exercê-los acessando nossos artigos de ajuda para iPhone, Android e KaiOS em nossa Central de ajuda.

Nossa Política de Privacidade fornece informações sobre como compartilhamos seus dados com terceiros. Para solicitar mais informações sobre nossas práticas de dados, toque ou clique aqui.

Entre em contato com o WhatsApp ou com o Encarregado de Proteção de Dados (DPO, na sigla em inglês).

Se você tiver outras perguntas sobre este Aviso ou como exercer seus direitos nos termos da LGPD, você pode saber mais aqui ou entrar em contato conosco.

O WhatsApp LLC é o controlador de dados responsável por suas informações. Para entrar em contato com o Encarregado de Proteção de Dados do WhatsApp LLC, clique aqui. Você também tem o direito de enviar um requerimento à Autoridade Nacional de Proteção de Dados ("ANPD") entrando em contato diretamente com a ANPD.

Se o seu contato é sobre outro assunto, verifique a Central de ajuda para recursos adicionais.

Fonte: https://www.whatsapp.com/legal/brazil-privacy-notice/?lang=pt_br

5.6.5.13. Vale ressaltar que o formulário disponibilizado para o exercício dos direitos dos titulares também sofreu algumas alterações. O novo formato é o seguinte:



Figura 11 Captura da Tela para Exercício dos Direitos do WhatsApp.

5.6.5.14. De forma geral, em comparação com o formato anterior,[20] o novo modelo é mais simples e intuitivo, especialmente ao se considerar que foram excluídas as exigências de (i) responder à pergunta "você é um indivíduo no Brasil e tem uma conta ativa do WhatsApp?"; e de (ii) fornecer o número de telefone no formato internacional completo. Além disso, foi incluída a opção "preciso de ajuda com a minha conta do WhatsApp", que não constava da versão anterior.

5.6.5.15. Ao lado dessas modificações no *Aviso de Privacidade – Brasil* e no canal "Fale com o WhatsApp", a empresa ainda elaborou um FAQ específico sobre como os usuários podem exercer seus direitos (2951339, p. 7-9).[21] Intitulado "*Como exercer seus direitos de privacidade no WhatsApp*", o artigo traz informações mais detalhadas sobre como mudar configurações de privacidade, acessar, corrigir e portar dados pessoais, apagar a conta, solicitar informações adicionais, revogar o consentimento, entre outros aspectos.

5.6.5.16. Por fim, o WhatsApp apresentou duas cartilhas que também facilitam e auxiliam na promoção da autodeterminação informativa e do acesso à informação pelo titular quanto ao exercício de seus direitos. As cartilhas, que foram juntadas aos autos (2951339, p. 95-143), abordam os seguintes assuntos: "orientações para pais e responsáveis legais sobre o uso do WhatsApp" e "segurança e privacidade no WhatsApp".

5.6.5.17. **Conclusão**

5.6.5.18. Diante do exposto, considerando a revisão do texto do Aviso de Privacidade – Brasil e a elaboração de artigo e cartilhas que ampliam e facilitam o acesso à informação pelos titulares a respeito dos direitos assegurados na LGPD, conclui-se que a recomendação apresentada no item 6.145.5.1. da Nota Técnica nº 19/2021 e no item c.1. da Nota Técnica nº 02/2021 foi atendida pela empresa, não se vislumbrando, por ora, a necessidade de adoção de quaisquer providências adicionais em relação a esse ponto.

5.6.6. **Recomendação (c.4) Correção, na Polí ca de Privacidade, da referência ao consen mento no item 'Apagar sua conta do WhatsApp', tendo em vista se tratar de revogação da aceitação dos termos de uso, e não de revogação do consen mento enquanto base legal.** ***(recomendação c.4., NT 02/2021; item 6.145.6, NT 19/2021)***

5.6.6.1. **Análise**

5.6.6.2. Por meio da recomendação efetuada no item c.4. da Nota Técnica nº 02/2021, foi solicitado ao WhatsApp a correção da referência ao consentimento efetuada na Política de Privacidade, a fim de facilitar a compreensão pelos usuários, nos seguintes termos:

> **(c.4.)** correção, na Política de Privacidade, da referência ao consentimento no item 'Apagar sua conta do WhatsApp', tendo em vista se tratar de revogação da aceitação dos termos de uso, e não de revogação do consentimento enquanto base legal.

5.6.6.3. De acordo com a análise efetuada na Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD (2461963, p. 32), o ajuste seria necessário, pois essa menção ao consentimento poderia '*conferir ao titular uma falsa ideia de que a base legal para o tratamento de seus dados é o consentimento, quando, na verdade, trata-se da revogação da aceitação de termos de uso, e não da revogação do consentimento enquanto base legal.*'

5.6.6.4. Inicialmente, o WhatsApp se manifestou pela necessidade de manutenção da referência ao consentimento no trecho citado. As justificativas apresentadas foram as seguintes: (i) como a política de privacidade é aplicável às operações globais do WhatsApp, a referência ao consentimento atende à legislação de países que o adotam como única ou principal base legal para o tratamento de dados pessoais; (ii) por isso, consta a ressalva, ao final do trecho questionado, de que a revogação do consentimento se dará '*de acordo com as leis aplicáveis*'; (iii) além disso, a referência ao consentimento seria importante, tendo em vista que o WhatsApp pode vir a utilizar essa base legal no Brasil, caso, por exemplo, assim seja determinado por regulamento da ANPD.

5.6.6.5. Na análise apresentada na Nota Técnica nº 19/2021 (2675286), considerou-se plausível o argumento apresentado pela empresa. Não obstante, foi solicitada a apresentação de uma proposta visando à melhoria da compreensão dos usuários sobre o uso do consentimento. Confira-se:

> 6.145.6. quanto à recomendação emitida no item 'c.4', consideram plausíveis os argumentos apresentados pela empresa, razão porque **foram acolhidos parcialmente**, sob a condição de que o **WhatsApp apresente uma proposta para esta Autoridade para melhorar a compreensão pelos usuários**, 'de que a base legal para o tratamento de seus dados não é o consentimento, quando, na verdade, trata-se da revogação da aceitação de termos de uso, e não da revogação do consentimento enquanto base legal', particularmente no '*Aviso de Privacidade – Brasil*', tendo em vista, em especial, a expressa ressalva às leis aplicáveis que consta da sua Política de Privacidade.

5.6.6.6. Diante dessa recomendação, o WhatsApp sugeriu incluir no Aviso de Privacidade – Brasil esclarecimento sobre a possibilidade de o consentimento ser solicitado em casos específicos e limitados, como para fornecer acesso à localização GPS ou câmera.

5.6.6.7. Essas informações foram, efetivamente, incluídas no *Aviso de Privacidade – Brasil*, conforme mencionado no item anterior. Transcrevemos abaixo, mais uma vez, o trecho em questão:

> **Aviso de Privacidade – Brasil**
>
> (...)
>
> Dependemos de seu consentimento de acordo com a LGPD em circunstâncias limitadas. Por exemplo, quando coletamos e usamos informações que você nos autoriza receber por meio das configurações do seu aparelho ao ativar certos recursos e serviços, como o acesso a sua localização GPS, câmera ou fotos, para que possamos fornecer estes recursos e serviços. Quando tratamos dados com base em seu consentimento, você tem o direito de retirá-lo a qualquer momento. (...)

Fonte: https://www.whatsapp.com/legal/brazil-privacy-notice/?lang=pt_br

5.6.6.8. **Conclusão**

5.6.6.9. Na medida em que esclarece o uso do consentimento pelo WhatsApp, incluindo a informação sobre a possibilidade de revogação a qualquer momento, a alteração efetuada no *Aviso de Privacidade – Brasil* atende à recomendação efetuada pela ANPD no item c.4. da Nota Técnica nº 02/2021 e no item 6.145.6 da Nota Técnica nº 19/2021.

5.7. **DADOS SENSÍVEIS E DADOS DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES**

5.7.1. **Recomendação (d.1) Iden ficação de circunstâncias em que poderia ocorrer o tratamento não intencional de dados sensíveis, devendo ser iden ficados, se for o caso, os dados sensíveis objeto de tratamento, a finalidade e a base legal u lizada para tanto, bem como as medidas de segurança u lizadas para prevenir riscos e danos aos usuários.**

5.7.1.1. **Análise**

5.7.1.2. O conteúdo da Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD (SEI nº 2675286) desta ANPD, no item 5.102, recomenda à empresa WhatsApp que:

> a) ... deixe mais claro para o titular de dados como ocorre o compartilhamento de dados do Status com outros apps, bem como qual a finalidade para o tratamento de dados sensíveis (o Status do WhatsApp) e quais medidas de segurança são utilizadas para prevenir riscos e danos aos titulares;
>
> b) disponibilize na página principal de sua Política de Privacidade um *link* para a página '*Sobre a privacidade do status*';
>
> c) reescreva a informação sobre o compartilhamento do status para deixar mais transparente para o usuário que as informações compartilhadas podem revelar dados pessoais sensíveis e qual o controle que os titulares têm sobre esse compartilhamento; e
>
> d) avalie os limites dessa atividade de tratamento de dados sensíveis. Sem uma base legal e salvaguardas adequadas, o WhatsApp deve se abster do tratamento de categorias de dados pessoais sensíveis.

5.7.1.3. Em resposta, o WhatsApp reafirma que "*não processa dados pessoais para revelar ou inferir dados pessoais sensíveis sobre seus usuários*" (SEI nº 2848064, pág. 38). Ainda, informa que implementa criptografia ponta a ponta (remetente-destinatário) e que a empresa limitou por meio de *privacy by design* e *privacy by default* a sua capacidade de inferir dados sensíveis.

5.7.1.4. Com relação às recomendações da ANPD a respeito da ferramenta "Status", ratifica que este também é criptografado. As atualizações de status somente serão visíveis para os contatos salvos na agenda do celular do usuário que também tenham o número de telefone de tal usuário salvo. Os usuários podem escolher compartilhar atualizações de status com todos seus contatos ou somente com contatos selecionados.

5.7.1.5. Desta forma, a empresa se posiciona concluindo que "*nenhuma atualização ou alteração na documentação atual é necessária para lidar com esse tratamento de dados*". No entanto, no mesmo documento, ofereceu mais informações sobre a criptografia ponta a ponta, conforme:

> a) Atualização do FAQ.
>
> Para dar mais transparência, o WhatsApp atualizará o FAQ sobre "Como usar o Status" para informar que o Status do WhatsApp também é criptografado de ponta a ponta. Isso será finalizado de acordo com o Cronograma de Implantação (Anexo I).
>
> b) Tradução do *WhatsApp Encryption Overview Whitepaper*
>
> O WhatsApp traduzirá o *WhatsApp Encryption Overview Whitepaper* (atualmente disponível apenas em inglês) para o português e o fornecerá à ANPD, também de acordo com o Cronograma de Implantação (Anexo I).

5.7.1.6. Em 15 de outubro de 2021, em doc. *Petição Complementar - NT 19_15 + Docs* (SEI nº 2951339) o WhatsApp, por meio de seu representante, informa que atualizou os FAQs sobre "Como usar o Status" (Doc. 6) para "*esclarecer que essa ferramenta também é criptografada de ponta-a-ponta. Tais informações estão de acordo com os esclarecimentos prestados a respeito do fato de o WhatsApp não processar dados pessoais para revelar ou inferir dados pessoais sensíveis sobre seus usuários*", de acordo com a figura abaixo:

> Como usar o status
>
> Com o recurso status do WhatsApp, você pode compartilhar textos, fotos, vídeos e GIFs animados **que são protegidos com a criptografia de ponta a ponta** e desaparecem após 24 horas. Para enviar e receber as atualizações de status de um contato, você e seu contato devem ter o número de telefone um do outro salvo na lista de contatos dos seus celulares.

5.7.1.7. No Doc 6, anexo citado pela empresa associado à *Petição Complementar* (SEI nº 2951339), pág. 36 a 40, é apresentado o passo a passo em *Como usar o Status* para os diferentes sistemas operacionais dos telefones (Android, iPhone e KaiOS).

5.7.1.8. Assim, entende-se que **a orientação desta ANPD,** para que o WhatsApp "disponibilize na página principal de sua Política de Privacidade um link para a página '*Sobre a privacidade do status*'", **foi atendida**.

> Última modificação: 4 de janeiro de 2021 (versões arquivadas)
>
> **Polí ca de Privacidade do WhatsApp**

> **Dados que coletamos**
>
> (...)
>
> ● **Dados de status**. Você pode compartilhar conosco seu status caso decida adicioná-lo à sua conta. Saiba como usar o status no Android, no iPhone ou no KaiOS.

5.7.1.9. Adicionalmente, em doc. *Petição WhatsApp Informações Adicionais* (SEI nº 3325042) o WhatsApp, acerca do compartilhamento de dado do Status com outros explicativos explicou que a funcionalidade é decorrente da possibilidade de compartilhar conteúdos, nativa dos sistemas operacionais android ou iphone. Enfatiza que essas informações constam no FAQ[22] do WhatsApp e que nada além do próprio conteúdo (do Status) que o usuário escolhe compartilhar é repassado para o aplicativo indicado pelo usuário.

> 7. Ou seja, exceto pelo próprio conteúdo que o usuário escolha compartilhar em outra plataforma, **nenhuma informação da conta do WhatsApp será compar lhada com o Facebook ou qualquer outro aplica vo como parte dessa funcionalidade**, pois ela é baseada nos recursos padrão "Compartilhar com" e "Troca de Aplicativo" do Sistema Operacional (SO) do dispositivo móvel do usuário. [Grifos no original]

5.7.1.10. Com relação à ferramenta "Status", em respeito ao princípio da boa-fé, frente a ratificação do WhatsApp, "*que essa ferramenta também é criptografada de ponta-a-ponta. Tais informações estão de acordo com os esclarecimentos prestados a respeito do fato de o WhatsApp não processar dados pessoais para revelar ou inferir dados pessoais sensíveis sobre seus usuários*" tem-se como **atendida a recomendação**.

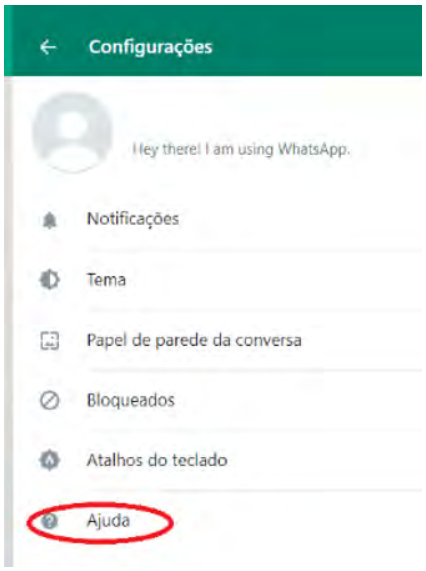
5.7.1.11. Relativo à tradução do *WhatsApp Encryption Overview* e do *Privacy Progress Update*, a empresa afirma que já o fez para o português e a fornece para a ANPD. Informa, ainda, que o WhatsApp também atualizou a sua página de segurança para incluir essa versão do material ao público, de modo a dar ainda mais conhecimento sobre a criptografia e como ela funciona em prol da privacidade no WhatsApp.

5.7.1.12. Entrega o "Doc 8" (SEI nº 2951339, pg. 50 a 64) a título de comprovação, no qual é possível observar os tópicos abordados em seu índice:

Apresentação..... 3
Termos..... 3
Registro do cliente..... 4
Configuração da sessão inicial..... 4
Configuração da sessão do destinatário..... 5
Troca de mensagens..... 6
Transmissão de arquivos de mídia e outros anexos..... 7
Mensagens em 8
Configuração da 9
Status..... 9
Localização em tempo real..... 9
"Definição de Criptografia Ponta a Ponta..... 11
Implementação nos Serviços do WhatsApp..... 11
Verificando as chaves..... 12
Segurança do transporte..... 12
Não é possível desativar a criptografia..... 13
Exibição do status da criptografia de ponta a ponta..... 13
Conclusão..... 15

5.7.1.13. Ainda que sejam necessários diferentes passos para chegar à informação desejada, conforme reproduzido abaixo, esta se encontra disponibilizada e traduzida para o português.

Passo 1

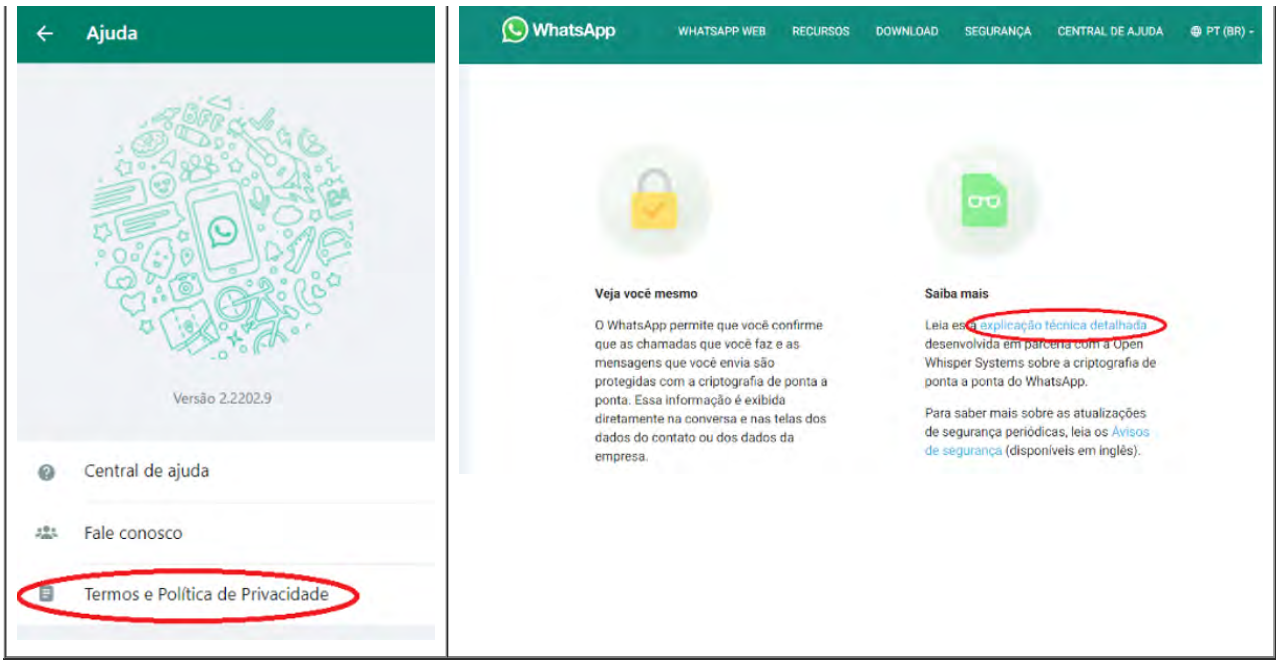


Passo 3



Passo 2

Passo 4



5.7.1.14. **Conclusão**

5.7.1.15. Frente ao exposto, com base no item d.1. da Nota Técnica nº 02/2021 e nos itens 5.102 e 6.145.7 da Nota Técnica nº 19/2021 é possível afirmar que as recomendações foram acatadas.

5.7.2. **Recomendação (d.2) Inclusão na Polí ca de Privacidade de informações sobre as operações de tratamento de dados de crianças e adolescentes, caso considere per nente, tendo em consideração as melhores prá cas quanto ao tratamento dessa categoria especial de dados pessoais.**

5.7.2.1. Ao considerar como não satisfatórios os argumentos apresentados pelo WhatsApp, a ANPD reiterou a necessidade de a empresa apresentar o relatório de impacto à proteção de dados pessoais, consoante itens 6.145.8, 6.145.8.1 e 6.145.8.2 reproduzidos abaixo, com fundamento nos itens 5.103 a 5.125, todos da Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD:

> 6.145.8. em relação à recomendação contida no item 'd.2', entendem que os argumentos apresentados pelo WhatsApp não são satisfatórios para esclarecer e confirmar a ausência de risco de tratamento de dados de crianças e adolescentes em desacordo com os ditames da LGPD, motivo pelo qual recomendam, nos termos do artigo 38 da LGPD, a apresentação de relatório de impacto à proteção de dados pessoais para o tratamento de dados de crianças e adolescentes.
>
> 6.145.8.1. O relatório deve demonstrar, de forma clara, as ferramentas técnicas adotadas ou a serem implementadas pelo WhatsApp para evitar que usuários qualificados como crianças e adolescentes tenham seus dados tratados de forma irregular.
>
> 6.145.8.2. Requer-se a indicação expressa no referido relatório de impacto à proteção de dados das formas de tratamento, os tipos de dados tratados, a base legal adotada e a comprovação de que o apontado tratamento atende ao melhor interesse desses titulares.

5.7.2.2. **Análise**

5.7.2.3. **Aspectos gerais**

5.7.2.4. No item d.2 da petição apresentada pelo WhatsApp (SEI nº 2848064), foram apresentadas as respostas às recomendações relativas aos dados de crianças e adolescentes.

5.7.2.5. A empresa mantém o argumento já apresentado em outra petição e reunião técnica, de que o aplicativo não é voltado a menores de 13 anos. E, ainda, que o público de usuários com idade entre 13 e 18 anos deve estar assistido pelos pais no uso da plataforma.

5.7.2.6. Portanto, segundo a empresa objetiva-se tratar os dados apenas de adolescentes maiores de 13 anos e adultos.

5.7.2.7. Informa que há ferramenta para denunciar o uso do aplicativo por menores de 13 anos de idade e que as contas são desativadas após a verificação do fato.

5.7.2.8. De forma geral, o WhatsApp alega ainda cumprir os princípios da necessidade e minimização de dados, o que protegeria dados de crianças e adolescentes também.

5.7.2.9. Além disso, apresenta salvaguardas disponíveis a todos os titulares de dados, quais sejam: publicações limitadas e capacidades de compartilhamento; controles sobre contato com usuários; ferramentas de segurança para silenciar, bloquear ou denunciar interações indesejadas.

5.7.2.10. **Relatório de Impacto à Proteção de Dados (RIPD)**

5.7.2.11. Foi apresentado o RIPD específico para o tratamento de dados de crianças e adolescentes (SEI nº 2848125), conforme recomendado pela ANPD (Notas Técnicas nº 02/2021 e nº 19/2021). Na apresentação do RIPD, a empresa ressalta que não concorda com a necessidade de elaboração do documento, pois não entende corresponder a um tratamento de alto risco.

5.7.2.12. A empresa alega que, se houver tratamento de dados de crianças menores de 13 anos, esse tratamento não é intencional, já que o aplicativo não permitiria o seu cadastramento.

5.7.2.13. Contudo, apesar de existir a vedação expressa do uso do aplicativo por menores de 13 anos em seus Termos de Serviço, a empresa não toma medidas de segurança para verificar a idade dos usuários e impedir o cadastramento de menores de 13 anos, e alega que esse filtro já seria feito na venda de linhas telefônicas.

5.7.2.14. Apesar de não oferecer medidas de segurança no cadastro, oferece o recurso da denúncia, após a qual a conta utilizada indevidamente por menores de 13 anos seria desativada mediante a verificação pela empresa. A verificação ocorre de forma que os próprios responsáveis pela linha telefônica devem comprovar a titularidade e informar que a criança se encontra sob sua autoridade parental.

5.7.2.15. Portanto, o RIPD explica que o tratamento de dados de menores de 13 anos ocorre: (i) não intencionalmente pela empresa, no caso de descumprimento dos Termos de Serviço; (ii) quando há denúncia a respeito da utilização do aplicativo por menores de 13 anos.

5.7.2.16. Em relação aos dados de adolescentes (maiores de 13 anos), ocorre compartilhamento com: (i) empresas do Facebook, em relação aos serviços do WhatsApp; (ii) Provedores de Serviço Terceiros, como de *backup*. Da análise, pode-se concluir que os dados de adolescentes são compartilhados da mesma forma que dos usuários adultos, ainda mais quando a empresa ratifica (item 100, SEI nº 2848064):

> "100. Como todos os usuários recebem o mais alto grau possível de proteção desde a concepção, o WhatsApp **não faz dis nção entre os usuários**." (Grifo nosso)

5.7.2.17. A assertiva acima é reforçada pela informação de que os dados de adolescentes seriam tratados da mesma forma que os demais dados, considerando que a empresa não faz a inferência de idade dos usuários (item C do RIPD).

5.7.2.18. A empresa apresenta diversas medidas administrativas e técnicas de segurança, que acredita corroborarem o conceito de melhor interesse da criança e adolescente, apesar de aplicáveis a todos os usuários do aplicativo (como o uso da criptografia, configurações de privacidade e limitação de coleta de dados pela empresa).

5.7.2.19. No entanto, ainda que existam tais medidas de segurança, aplicáveis a todos os usuários do aplicativo, a presença do público menor de 18 anos no mundo digital traz riscos digitais que precisam ser considerados.

5.7.2.20. Segundo Livingstone e Stoilova (2021), Apud Angelini et all (2021)[23] temos que:

> Em uma categorização atualizada dos riscos digitais, agrupam tais desafios em quatro dimensões: "conteúdo", "contato", "conduta" e "contrato". A primeira delas considera a exposição de crianças a conteúdos potencialmente prejudiciais; o segundo (o contato e interação) potencialmente prejudicial com adultos na rede e o terceiro a possibilidade de a criança testemunhar, participar ou ser vítima de condutas prejudiciais (como é o caso de Bullying). Além disso, em decorrência da maior repercussão da coleta e processamento de dados pessoais para fins comerciais, a classificação de riscos passou a incorporar o risco de "contrato", que considera o potencial envolvimento ou exploração comercial de crianças e adolescentes no ambiente digital. Em um ecossistema digital baseado na coleta e processamento de grandes volumes de dados, por meio das mais diferentes plataformas digitais, a utilização de dados pessoais pode atingir patamares indesejáveis e violar o direito à privacidade.

5.7.2.21. Assim, devido às várias facetas quanto aos riscos digitais a que crianças e adolescentes estão sujeitos, a ausência de medidas assecuratórias específicas para menores não parece ser a prática mais adequada, frente a necessidade social de proteção.

5.7.2.22. As bases legais eleitas para os tratamentos de dados de menores de 18 anos constam do item 'c' do Passo 3 do RIPD e são: consentimento; legítimo interesse; cumprimento de obrigação legal ou regulatória; e proteção da vida.

5.7.2.23. A utilização da base legal do consentimento não parece considerar o uso do aplicativo por menores de 13 anos, ou seja, não observa o disposto no art. 14, § 1º da LGPD, segundo o qual é exigido o consentimento específico e em destaque dado por pelo menos um dos pais ou pelo responsável legal.

5.7.2.24. Especificidades de bases legais, direitos dos titulares e medidas de segurança ocorrem da mesma forma que para o tratamento de dados de adultos.

5.7.2.25. Contudo, há medidas contra a exploração infantil, conforme relatado no RIPD:

> "Medidas contra a exploração infantil: Para detectar a exploração sexual infantil, o WhatsApp se baseia em todas as informações não criptografadas disponíveis. O WhatsApp relata todos os casos aparentes de exploração infantil que aparecem em seu serviço de qualquer lugar do mundo para o Centro Nacional para Crianças Desaparecidas e Exploradas (Center for Missing and Exploited Children - "NCMEC"), incluindo conteúdo chamado a atenção do WhatsApp por solicitações governamentais. O NCMEC coordena com o Centro Internacional para Crianças Desaparecidas e Exploradas (International Centre for Missing and Exploited Children) e autoridades policiais de todo o mundo. Além disso, quando o WhatsApp recebe uma denúncia de cyber bullying/comportamento impróprio por meio do uso de texto, imagens ou vídeos no WhatsApp para menores, ele o faz com base nas políticas do CEI."

5.7.2.26. A empresa considera baixo o risco aos titulares de dados crianças (item 2 da tabela de riscos do RIPD), já que os serviços não são direcionados a estes titulares e há a possibilidade de denúncia.

5.7.2.27. Mesmo discutível, é possível acreditar em algum grau de maturidade intelectual e capacidade cognitiva nos adolescentes. No entanto, esta condição difere-se enormemente de eventual conclusão no sentido de que estas pessoas estejam aptas de compreender toda a extensão e as consequências de termos e condições contratuais que, diversas vezes, se revelam ininteligíveis inclusive para adultos.[24]

5.7.2.28. A mesma autora complementa: "a utilização de serviços e plataformas digitais, ante os inúmeros desdobramentos da coleta e tratamento de dados de seus usuários, constitui negócio jurídico cujos efeitos são muito mais complexos e gravosos do que grande parte dos contratos previstos no Código Civil, sendo, portanto, bastante problemática a dispensa do consentimento parental a partir dos 12 anos".

5.7.2.29. O artigo 8º da norma europeia dispõe que, quando da aplicação do artigo 6º, "a", - base legal do consentimento - o tratamento dos dados pessoais delas será legal quando tiverem pelo menos 16 anos de idade. Caso a pessoa tenha menos de 16 anos, o tratamento só será lícito se o consentimento for dado ou autorizado pelos titulares da autoridade parental.

5.7.2.30. São inúmeras as publicações acadêmicas e jornalísticas nacionais documentando um crescente números de menores acessando a internet, conforme já apresentado e discutido na Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD (SEI nº 2675286) produzida pela ANPD para o caso em comento. A conjuntura atual, por conta da epidemia vivenciada, incrementou essa realidade, uma vez que diferentes plataformas passaram a ser utilizadas para estudos à distância, exigidas pelo distanciamento sanitário.

5.7.2.31. Destaca-se o esforço da empresa no tratamento de eventuais denúncias para o caso de menores de 13 anos estiverem utilizando o app, conforme:

Denunciar uma pessoa menor de idade

Caso seu filho ou filha tenha idade inferior à idade mínima permitida e criou uma conta no WhatsApp, saiba como apagar essa conta em nossa Central de ajuda.

Caso queira denunciar uma conta que pertence a uma pessoa menor de idade, envie um e-mail. No seu e-mail, forneça os documentos abaixo. Lembre-se de apagar ou ocultar as informações pessoais não relacionadas:

- Comprovante de que o número de telefone no WhatsApp pertence a você (por exemplo, cópia do RG e conta de celular no mesmo nome).
- Comprovante de tutela (por exemplo, cópia da certidão de nascimento ou declaração de adoção da pessoa menor de idade).
- Comprovante da data de nascimento do menor (por exemplo, cópia da certidão de nascimento ou declaração de adoção da pessoa menor de idade).

Se for possível comprovar que a conta do WhatsApp pertence a uma pessoa menor de idade, essa conta será desativada imediatamente. Você não receberá uma confirmação de que essa ação foi concluída. As informações solicitadas acima devem estar completas para que possamos analisar e tomar as medidas necessárias em relação à denúncia.

Fonte: https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/minimum-age-to-use-whatsapp/?lang=pt_br. Data da extração: 02/02/2022

5.7.2.32. Porquanto grandes esforços sejam feitos de forma reativa, não se observa a mesma preocupação de atuação preventivamente.

5.7.2.33. Existem diferentes soluções técnicas no sentido de evitar que crianças façam uso do aplicativo, sem recorrer ao tratamento de dados que envolva data de nascimento. Teffé, C.S. (2021)[25], sugere, a título exemplificativo, uma gama grande de soluções que poderiam minimizar o risco de menores de 13 anos acessar programas ou conteúdos inadequados, conforme:

> Sugere-se a implementação de medidas de verificação de idade como, por exemplo: fazer uma pergunta que uma criança não seja capaz de responder, solicitar que o menor forneça o e-mail de seus pais para que eles manifestem o consentimento por escrito, solicitar o número de determinados documentos do menor e de seu responsável (como o CPF e o número de um cartão de crédito) e/ou analisar o hábito de navegação do sujeito para verificar se é compatível com a idade que diz ter.

5.7.2.34. Frente ao todo exposto, entende-se possível e desejável a adoção de medidas adicionais de segurança para a verificação de idade no sentido de garantir o não cadastramento de menores de 13 anos, considerando que é sabido que as crianças utilizam o aplicativo.

5.7.2.35. Ainda, igualmente desejável seriam medidas adicionais de segurança específicas para usuários adolescentes, no intuito de protegê-los dos riscos digitais citados no item 5.7.2.20.

5.7.2.36. **Conclusão**

5.7.2.37. Diante dos esforços tanto estatais quando da empresa envolvida, é possível avaliar avanços quanto à questão proteção de dados discutida neste processo.

5.7.2.38. Considerando que o WhatsApp apresentou o RIPD conforme recomendado pela ANPD (Notas Técnicas nº 02/2021 e nº 19/2021), itens 6.145.8, 6.145.8.1 e 6.145.8.2 e que avaliou a pertinência de incluir na Política de Privacidade de informações sobre as operações de tratamento de dados de crianças e adolescentes, para fins do presente processo, considera-se atendida a recomendação d.2, sem prejuízo de eventual análise posterior em processo específico instaurado para avaliar o tema, inclusive de forma mais ampla, envolvendo a proteção de dados de crianças em outros aplicativos e no ambiente digital de forma geral.

5.7.2.39. **Encaminhamento**

5.7.2.40. Por oportuno, a partir da análise do mérito da documentação fornecida, percebe-se que existem medidas que poderiam intensificar o resguardo à privacidade das crianças e adolescentes. Nesse sentido, muito embora tenha sido considerando satisfatórios os esclarecimentos prestados, foram identificados determinados pontos de atenção que podem vir a ser objeto de posterior ação preventiva e fiscalizadora por parte da ANPD, entre os quais destacamos: medidas adicionais de segurança (i) para a verificação de idade e (ii) específicas para usuários adolescentes, no intuito de protegê-los dos riscos digitais abordados no item 5.7.2.20.

5.8. **MEDIDAS DE PREVENÇÃO DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE**

5.8.1. **Recomendação (e.1) Reforço de medidas de 'descarte e exclusão seguros de dados'**

5.8.1.1. **Análise**

5.8.1.2. Na Nota Técnica 19 (SEI nº 2675286) a recomendação e.1 solicitou que o WhatsApp apresentasse à ANPD informações mais detalhadas sobre qual técnica de pseudonimização é utilizada a fim de salvaguardar a segurança de dados remanescentes após um pedido de exclusão. Embora tenha-se considerado atendida a recomendação da Nota Técnica nº 02/2021 (SEI nº 2461963), quanto às informações de descarte, recomendou-se breve descrição acerca de qual técnica de pseudonimização o WhatsApp utiliza.

5.8.1.3. Na Petição de 30 de agosto de 2021 (SEI nº 2848064), o WhatsApp se manifestou quanto a essa solicitação.

5.8.1.4. O WhatsApp alegou que "atualizou o FAQ 'Como apagar sua conta' no tocante à técnica de dissociação de dados dos titulares (Doc. 7) com as informações adicionais fornecidas a esta Autoridade." Na seção do FAQ em referência, o WhatsApp informa que a manutenção de dados após o pedido de exclusão de uma conta ocorre por meio de dissociação desses dados a informações de identificação, por meio de sua substituição por um identificador que não poderia ser vinculado à conta apagada.

5.8.1.5. No documento em referência (Doc. 7), o WhatsApp incluiu seção da Central de Ajuda que informa ao titular sobre como apagar sua conta. A página informa sobre o prazo de até 90 dias para que os dados sejam excluídos, bem como a possível manutenção para fins legais (como, por exemplo, o prazo de armazenamento exigido pelo Marco Civil da Internet), ou de forma dissociada de informações de identificação.

[redacted]

5.8.1.8. Por oportuno, o WhatsApp informa que o processo de dissociação utilizado para os usuários brasileiros é o mesmo processo de dissociação de dados explicado na Política de Privacidade da União Europeia.

5.8.1.9. Na petição de 30 de agosto de 2021 (SEI nº 2847074), ao tratar sobre o período de retenção de mensagens, o WhatsApp afirma que "não retém mensagens no curso normal do fornecimento dos Serviços aos usuários", e que "uma vez que as mensagens são entregues, elas são apagadas dos servidores do WhatsApp. As mensagens são armazenadas no próprio dispositivo do usuário." Ou seja, dados de mensagens em trânsito seriam armazenados temporariamente nos servidores do WhatsApp e apagados imediatamente após sua entrega.

5.8.1.10. Cumpre ressaltar também que, ao afirmar sobre os prazos de armazenamento de dados pessoais, na petição de 30 de agosto de 2021 (SEI nº 2847074), o WhatsApp informa que "retém logs de IP por 6 meses nos termos do Marco Civil da Internet no Brasil", e que "a técnica de dissociação não afeta a retenção de dados exigida pelo artigo 15 do Marco Civil da Internet".

5.8.1.11. Os Relatórios de Impacto à Proteção de Dados Pessoais ("RIPD") sobre Dados Pessoais de Menores apresentado pelo WhatsApp (SEI nº 2848120) e sobre Interação dos Serviços do *WhatsApp Business* com o *WhatsApp Messenger* (SEI nº 2848074) corroboram essas informações, com referência específica ao armazenamento para além do prazo de operacionalização da exclusão por dissociação:

> O WhatsApp armazena informações pelo tempo necessário para as finalidades identificadas na Política de Privacidade do WhatsApp, inclusive para fornecer os Serviços do WhatsApp ou para algum outro motivo legítimo, como cumprir com obrigações legais, executar ou evitar violações dos Termos do WhatsApp ou proteger ou defender os direitos, propriedade e usuários do WhatsApp. O período de armazenamento varia de acordo com cada caso e depende de fatores como natureza dos dados, o motivo pelo qual são coletados e tratados, necessidades de retenção operacional ou legal relevantes e obrigações legais.

5.8.1.12. **Conclusão**

5.8.1.13. Ante o exposto, com fundamento no item 5.130 da Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD, que recomendou que o WhatsApp apresentasse para a ANPD informações mais detalhadas sobre qual técnica de pseudonimização é utilizada, **entende-se que recomendação (e.1) foi atendida**.

5.8.2. **Recomendação (e.2) A implementação de controles administra vos rela vos à privacidade da informação: (i) inventários de dados; (ii) registro de operações de tratamento de dados pessoais, que devem incluir informações quanto ao compar lhamento, transferência e divulgação de dados pessoais; (iii) controles de contratos com operadores de dados pessoais e com terceiros.**

5.8.2.1. **Análise**

5.8.2.2. Na Nota Técnica 19 (SEI nº 2675286), a recomendação e.2 foi considerada não-atendida. Solicitou-se que fossem implementados e apresentados os controles administrativos relativos à privacidade da informação, quais sejam: (i) inventários de dados; (ii) registro de operações de tratamento de dados pessoais, que devem incluir informações quanto ao compartilhamento, transferência e divulgação de dados pessoais; (iii) controles de contratos com operadores de dados pessoais e com terceiros.

5.8.2.3. Na Petição de 30 de agosto de 2021 (SEI nº 2848064), o WhatsApp se manifestou quanto a esta solicitação.

5.8.2.4. Em primeiro lugar, informou que seu inventário de dados compreende o seguinte conjunto de documentos:

a) Relatório de Impacto à Proteção de Dados (RIPD) sobre a Interação dos Serviços do WhatsApp Business com o WhatsApp Messenger – Anexo II;

b) Teste de Balanceamento do Legítimo Interesse (LIA, sigla em inglês) sobre o "Compartilhamento de Informações pelo WhatsApp"- Experiências, Desenvolvimento e Melhorias de Produto – Anexo III;

c) Teste de Balanceamento do Legítimo Interesse (LIA) sobre o "Compartilhamento de Informações pelo WhatsApp – Segurança, Proteção, Integridade e Conformidade – Anexo IV;

d) Relatório de Impacto à Proteção de Dados (RIPD) sobre Dados Pessoais de Menores – Anexo VI;

e) Registro de Operações de Tratamento de Dados Pessoais (RoPA, sigla em inglês) – Serviços do WhatsApp – Anexo VII;

f) Registro de Operações de Tratamento de Dados Pessoais (RoPA) – Proteção e Segurança – Anexo VIII; e

g) Registro de Operações de Tratamento de Dados Pessoais (RoPA) – Compartilhamento de Dados FB/WA – Anexo IX.

5.8.2.5. Além disso, o WhatsApp apresentou, no Anexo X, uma relação de modelos contratuais para relações com operadores de dados pessoais e terceiros.

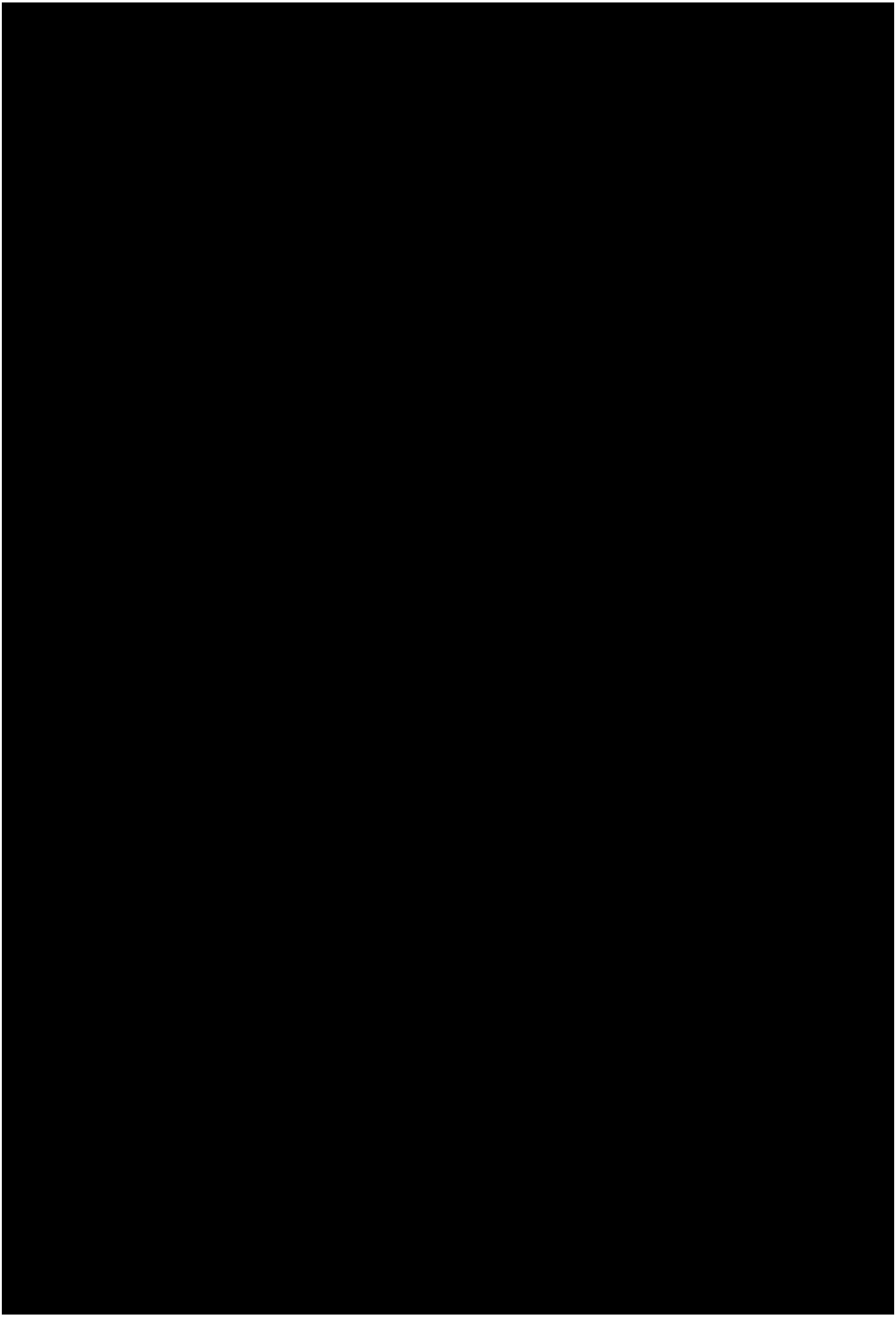
5.8.2.6. Considerando que os RIPDs e os LIA são discutidos com mais detalhes em outras seções, a primeira parte desta seção concentrará a análise nos RoPAs, e, subsidiariamente, nos RIPDs e LIAs, conforme sua pertinência. Na segunda parte, serão analisados os modelos contratuais de compartilhamento de dados.

5.8.2.7. Os três RoPAs, embora digam respeito a operações de tratamento distintas, possuem uma estrutura muito similar e alguns campos preenchidos de forma idêntica. As informações são apresentadas por registros que informam sobre os seguintes campos:

- Controlador;
- Produto;
- Categoria da atividade de tratamento;
- Descrição da atividade de tratamento;
- Finalidade;
- Base legal;
- Sistemas / Aplicações;
- Categorias dos dados pessoais;
- Período de retenção;
- Período de exclusão;
- Operadores de dados / destinatários;
- Transferência de dados;
- Categorias de dados pessoais compartilhados com operadores;
- Potenciais riscos à privacidade;
- Mitigações dos riscos à privacidade;
- Data de início do tratamento; e
- Segurança dos dados:
    - Segurança física;
    - Segurança técnica;
    - Segurança organizacional; e
    - Controles de acesso.

5.8.2.8. O primeiro RoPA possui 10 (dez) registros, o segundo 8 (oito), e o terceiro 2 (dois). Algumas observações, consideradas pertinentes para destaque são trazidas a seguir.

[redacted]



[redacted]

5.8.2.18. Presumindo como verdadeiras as informações prestadas, o WhatsApp apresenta uma série de medidas de segurança que certamente contribuem para salvaguardar a segurança e privacidade dos dados pessoais tratados pela organização.

5.8.2.19. Contudo, o RoPA suscita alguns questionamentos no que diz respeito à definição de bases legais utilizadas para o tratamento de dados pessoais em certas operações. Em alguns casos, como para a finalidade de "Aprimoramento, correção e personalização dos Serviços", duas bases legais são apresentadas a serem utilizadas de acordo com distintas condições:

- A execução de contrato será utilizada quando o tratamento dos dados está relacionado com alguma correção dos Serviços ou com aprimoramento e personalização relacionada ao núcleo (*core*) da prestação dos Serviços ao usuário;
- O legítimo interesse será utilizado quando o aprimoramento e personalização não está relacionada ao núcleo da prestação dos Serviços ao usuário.

5.8.2.20. Ocorre que não é possível identificar, em nenhuma documentação (nem nas petições apresentadas, nem em seus anexos), o que seria esse núcleo. A falha em delimitar quais são essas atividades principais dificulta a análise se a escolha de uma base legal ou outra é mais adequada.

5.8.2.21. Discussão análoga pode ser feita para a finalidade "para entender como as pessoas usam os Serviços e para analisar e usar as informações de que o WhatsApp dispõe para avaliar e aprimorar os Serviços". Este registro também apresenta as bases legais de execução de contrato e legítimo interesse, cuja distinção de aplicabilidade é baseada no núcleo (*core*) dos serviços.

5.8.2.22. Com relação aos RoPAs sobre Proteção e Segurança (Anexo VIII) e sobre Compartilhamento de Dados Facebook (FB)/ WhatsApp (WA) (Anexo IX), a dúvida sobre qual base legal aplicar (se execução de contratos ou legítimo interesse) também surge, uma vez que não está claro quando se aplica a base legal de execução de contrato ou a de legítimo interesse.

5.8.2.23. Prosseguindo para uma análise mais geral, uma crítica aplicável a todos os RoPAs apresentados é quanto à forma que foram informados os dados pessoais tratados. Nos três documentos, o WhatsApp informa que, para as operações de tratamento, trata três tipos de dados pessoais: (i) dados fornecidos pelo usuário, (ii) dados coletados automaticamente e (iii) dados de terceiros.

5.8.2.24. Como os RoPAs não discriminam de forma mais granular que dados pessoais são tratados para diferentes tipos de finalidades, fica prejudicada uma eventual análise do risco de haver tratamento excessivo de dados ou do atendimento ao princípio da necessidade. Se este fosse o objetivo desta análise, as informações fornecidas seriam insuficientes.

5.8.2.25. Ao se consultar o RIPD do Anexo II, é possível identificar que essas três categorias consistem em todos os tipos possíveis de dados pessoais dos usuários do WhatsApp Messenger (seção 2.A.2 do RIPD). **Não é possível aferir, portanto, o atendimento ao princípio da necessidade,** uma vez que os registros apontam, para as maiorias das operações de tratamento, que as três categorias são passíveis de serem utilizadas, sem trazer uma discriminação mais granular dos tipos de dados tratados.

5.8.2.26. Embora o risco de tratamento excessivo de dados exista em praticamente todas as atividades de tratamento, a existência deste risco não foi mencionada em nenhum dos RoPAs, o que também impede que medidas de mitigação a ele sejam propostas.

5.8.2.27. No Anexo X, o WhatsApp apresenta o modelo de três contratos gerais que envolvem compartilhamento de dados, dentre os quais, dados pessoais, com terceiros. São eles:

a) Contrato Geral de Patrocínio de Eventos (CGPE);

b) Contrato Geral de Assinatura (CGA); e

c) Contrato de Serviços Profissionais (CSP).

5.8.2.28. Em todos os contratos, é possível identificar algumas cláusulas e/ou anexos que trazem regras quanto ao tratamento de dados pessoais e quanto à conformidade com legislações de proteção de dados pessoais aplicáveis. A análise a seguir destaca as principais salvaguardas identificadas levando em consideração o escopo de aplicabilidade no território nacional brasileiro.

[redacted]

[redacted]

5.8.2.32. **Conclusão**

5.8.2.33. Ante o exposto, com fundamento nos itens 5.136 e 6.145.10 da Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD, que recomendou que o WhatsApp apresentasse os controles administrativos relativos à privacidade da informação **entende-se que recomendação (e.2) foi atendida**.

5.8.2.34. **Encaminhamento**

5.8.2.35. Não obstante, considerando as informações apresentadas e o exposto acima, recomenda-se a abertura de procedimento específico para avaliar o compartilhamento de dados pessoais entre WhatsApp e as empresas do grupo Facebook, no intuito de apurar sua adequação aos termos da LGPD.

5.8.3. **Recomendação (e.3) Implementação de medidas de *privacy by design and by default***

5.8.3.1. Na Nota Técnica 19 (SEI nº 2675286), a recomendação 'e.3' solicitou que o WhatsApp informasse à ANPD quais medidas de *privacy by design* (privacidade desde a concepção) e de *privacy by default* (privacidade por padrão) foram adotadas pelo WhatsApp, para além da criptografia fim-a-fim de suas mensagens na aplicação.

5.8.3.2. Na Petição de 30 de agosto de 2021 (SEI nº 2848064), o WhatsApp se manifestou quanto a essa solicitação.

5.8.3.3. **Análise**

5.8.3.4. **e.3.a - Auten cação em duas etapas**

5.8.3.5. Nas reuniões técnicas com a ANPD, o WhatsApp informou que o recurso de confirmação em duas etapas está relacionado à "segurança das contas e não é uma medida de *privacy by default*. É um recurso opcional fornecido pelo WhatsApp que fornece uma camada adicional de proteção de segurança para as contas dos usuários" (SEI nº 2848064). Além disso, a empresa explicou que a autenticação em dois fatores não seria uma prática usual da indústria, e que criaria dificuldades adicionais a seus usuários na hipótese de esquecimento do PIN de acesso à conta.

5.8.3.6. Tradicionalmente, essa tem sido uma abordagem de empresas que resistem à implementação de funcionalidades de privacidade por padrão: o entendimento de que a privacidade seria obtida às custas de outras funcionalidades, apresentando dicotomias como "privacidade x usabilidade", "privacidade x funcionalidade", "privacidade x benefício comercial" e até mesmo "privacidade x segurança". Sua lógica seria a de um jogo de soma zero, no qual esses conceitos seriam mutuamente exclusivos, quando, na verdade, seria recomendável que funcionalidade, usabilidade e segurança não fossem condicionados à perda de privacidade, inclusive por padrão.[26]

5.8.3.7. O WhatsApp informou, no entanto, que disponibiliza artigos específicos sobre o tema em sua central de ajuda, bem como campanhas em diferentes mídias explicando a usuários como habilitar a autenticação em dois fatores em suas aplicações.

5.8.3.8. Em sua petição complementar, de 15 de outubro de 2021 (SEI nº 2951339), o WhatsApp apresentou uma proposta de cartilha de segurança para usuários (Doc. 12), "que pretende promover a conscientização sobre medidas de privacidade e segurança e encorajar os usuários a habilitar o recurso de confirmação em duas etapas". Esse material pretende aprimorar não apenas a adoção da autenticação em dois fatores, mas também outras medidas de privacidade. Apesar de essas medidas não terem sido habilitadas por padrão pelo WhatsApp, seu estímulo tem o condão de aumentar a segurança e a privacidade de usuários, já que a cartilha fornece maiores informações sobre esses recursos, como evitar fraudes e como utilizar a aplicação de forma responsável.

5.8.3.9. Na última seção da cartilha, a empresa informa a seus usuários que a "privacidade é automática", fazendo referência à criptografia ponta-a-ponta como uma funcionalidade instituída por padrão na aplicação.

5.8.3.10. **e.3.b - Minimização de tratamento de dados**

5.8.3.11. No que diz respeito à minimização de dados, a empresa também afirmou que implementa uma "abordagem de minimização de dados, que garante que a empresa só trata os dados pessoais que sejam realmente necessários para fornecer os serviços WhatsApp aos usuários" (SEI nº 2848064).

5.8.3.12. Isso pode ser evidenciado, por exemplo, quando a empresa declara não coletar dados relativos à data de nascimento de seus usuários, a fim de minimizar o tratamento de dados pessoais necessários ao fornecimento de seus serviços.

5.8.3.13. O Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais ("RIPD") sobre a Interação dos Serviços do *WhatsApp Business* com o *WhatsApp Messenger* (SEI nº 2848074) informa ainda que o WhatsApp não processa dados para revelar ou inferir dados pessoais sensíveis sobre os usuários, bem como que a criptografia de ponta-a-ponta impede a leitura ou escuta de mensagens e ligações pessoais pela empresa, o que consistiria em uma medida de *privacy by design* e *privacy by default.* Essa informação acerca do tratamento de dados sensíveis é reiterada no Teste de Balanceamento de Legítimo Interesse sobre o Compartilhamento de Informações pelo WhatsApp (SEI nº 2848076).

5.8.3.14. É importante ressaltar, no entanto, que várias das aplicações oferecidas pela empresa, como o *Facebook Pay*, a integração *Clique para o WhatsApp* (CTWA) e a interação com BSP podem dar ensejo a inferências acerca de dados pessoais sensíveis.[27] Metadados decorrentes dessas aplicações revelam padrões de atividade de titulares que, com o auxílio de ferramentas de análise e ciência de dados, aliadas a bases de dados já tratadas pelas empresas do grupo, permitem a concretização de diversas inferências, inclusive sobre dados sensíveis, especialmente para fins de publicidade direcionada e crescimento orgânico de suas redes (sugestão de contas a adicionar - "people you may know"). Muito embora esse risco não seja motivo para invalidar as ferramentas de *privacy by design*[28] e *privacy by default* apresentadas, não restou suficientemente claro como as ferramentas de *privacy by design* atualmente instituídas poderiam mitigar eventuais riscos à privacidade e proteção de dados sensíveis de titulares nesses contextos.

5.8.3.15. **e.3.c - Medidas adicionais de segurança**

5.8.3.16. O WhatsApp também lista algumas medidas adicionais de segurança que a empresa adota, para além da criptografia ponta-a-ponta. Por exemplo, existem controles de acesso físico às instalações em que ocorre o tratamento de dados pelo WhatsApp, bem como controles de acesso de colaboradores a seus sistemas. Também é informada a existência de controles organizacionais, como registro de acesso a banco de dados e planos de resposta a incidentes, que coadunam com uma postura proativa de boas práticas administrativas recomendadas à proteção de dados pessoais.

5.8.3.17. Entre os controles técnicos que o WhatsApp afirma manter, estão programas de gerenciamento de vulnerabilidades, recompensas para usuários que reportam vulnerabilidades e protocolos de confidencialidade para dados em trânsito, entre outros.

5.8.3.18. **e.3.d - Autodeterminação de configurações de privacidade**

5.8.3.19. Ao relacionar o exercício de direitos individuais às funcionalidades de *privacy by design*, o WhatsApp afirma que seus usuários têm direito de acessar, retificar, portar, excluir e confirmar que o WhatsApp trata seus dados, além de se opor ao tratamento de certos dados.

5.8.3.20. A empresa também deixa a critério de seus usuários o gerenciamento de alguns dados pessoais, como o número de telefone, nome, foto e descrição de perfil:

> Os usuários podem gerenciar, alterar, limitar ou excluir suas informações de certas maneiras, incluindo por meio da (i) alteração de suas configurações de privacidade; (ii) alteração do seu número de telefone celular, nome e foto de perfil, e informações "Sobre" si mesmos; ou (iii) exclusão de suas contas. Como mencionado no item "Segurança Física e Segurança no Ambiente", o WhatsApp tem procedimentos para o descarte e a exclusão segura de dados (SEI nº 2848064).

5.8.3.21. O WhatsApp informou também que oferece outras medidas de escolha de configuração de privacidade a seus usuários, como: o controle das configurações de privacidade de seus grupos (quem pode adicionar o usuário a um grupo); a autenticação biométrica para acessar o aplicativo (Touch ID e Face ID); o ajuste de configurações de leitura de mensagens; a habilitação opcional da funcionalidade "visto por último", que informa a outros usuários o último momento em que o titular acessou o aplicativo; o controle acerca de quem pode acessar sua foto de perfil e suas atualizações de status no WhatsApp (SEI nº 2848064).

5.8.3.22. Essas estratégias de privacidade por concepção listadas pela empresa, de acordo com as informações prestadas, não são por padrão. Ou seja, assim como a autenticação em dois fatores, a empresa oferece uma variedade de funcionalidades que poderiam aumentar o grau de privacidade e de segurança de seus usuários, desde que eles as habilitem posteriormente à inscrição na aplicação.

5.8.3.23. Pelas informações fornecidas pelo WhatsApp, as configurações de personalização de privacidade (autenticação em dois fatores, restrição de visualização de foto e status somente a contatos do usuário, restrição à possibilidade de inclusão em grupos etc.) tampouco são estimuladas no momento da instalação da aplicação, algo que poderia corroborar a adoção por padrão de configurações mais robustas de segurança e privacidade.

5.8.3.24. **e.3.e - Privacidade desde a concepção e por padrão**

5.8.3.25. As melhores práticas de privacidade e proteção de dados recomendam que a configuração padrão desde a concepção das aplicações seja definida no nível que fornece a máxima privacidade possível. Se o usuário não modificar a configuração, sua privacidade seria garantida e permaneceria intacta, pois estaria integrada ao sistema e constituiria sua configuração padrão.

5.8.3.26. A proteção de dados por padrão preconiza que a empresa, além de processar apenas os dados necessários para atingir suas finalidades de tratamento, adote uma postura de 'privacidade em primeiro lugar' com quaisquer configurações de sistemas e aplicativos, garantindo que os dados pessoais não sejam automaticamente disponibilizados publicamente a terceiros, a menos que o usuário decida disponibilizá-los. Ou seja, a privacidade por padrão envolve funcionalidades de privacidade *opt out*, em que o usuário pode escolher diminuir seu grau de privacidade por padrão, e não o contrário.

5.8.3.27. É recomendável que a empresa desenhe seus sistemas, serviços, produtos e práticas comerciais para proteger os dados pessoais automaticamente. Com a privacidade efetivamente incorporada aos sistemas da aplicação, o usuário não precisaria tomar providências adicionais para proteger seus dados, já que sua privacidade existe por padrão, sem que sejam necessários passos adicionais.

5.8.3.28. Inclusive, a justificativa do WhatsApp de que a autenticação por dois fatores criaria dificuldades adicionais para os seus usuários é a mesma que favorece o argumento da adoção de medidas por padrão de outras funcionalidades relacionadas à privacidade: se elas fossem automaticamente viabilizadas pela plataforma, sem que o usuário tivesse que escolher ativamente habilitá-las (*opt in*), isso evitaria dificuldades adicionais na proteção de sua privacidade e segurança ao usar o aplicativo, provavelmente de maneira mais efetiva que qualquer campanha de conscientização ou seção destacada no FAQ.

5.8.3.29. **Conclusão**

5.8.3.30. Diante das informações fornecidas, é possível avaliar que existem esforços da empresa no sentido de oferecer mecanismos de privacidade desde a concepção e privacidade por padrão, todavia, entende-se que essas aplicações apresentadas pelo WhatsApp atendem minimamente, os requisitos inicialmente formulados.

5.8.3.31. Para atender de forma ideal, o usuário não teria que tomar providências para proteger seus dados, já que sua privacidade existiria por padrão, sem que fossem necessários passos adicionais, por exemplo: (i) a funcionalidade "visto por último" viria desabilitada por padrão; (ii) a visualização de foto pessoal e de status viriam pré-marcadas como somente a contatos do usuário; e (iii) a possibilidade de inclusão em grupos viria pré-marcada somente por contatos.

5.8.3.32. Igualmente, a implementação dessas escolhas e a autenticação em dois fatores poderiam ser incentivadas quando um usuário se cadastra no aplicativo (configurações iniciais).

5.8.3.33. Ante o exposto, com fundamento nos itens 5.144 e 6.145.11 da Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD, que recomendou que o WhatsApp apresentasse medidas de *privacy by design* e *privacy by default* **entende-se que recomendação (e.3),** para fins do presente processo, **foi atendida,** sem prejuízo de eventual análise posterior em processo específico instaurado para avaliar o tema, inclusive de forma mais ampla, envolvendo a proteção de dados pessoais em outros aplicativos e no ambiente digital de forma geral.

5.8.3.34. **Encaminhamento**

5.8.3.35. Por oportuno, a partir da análise da documentação fornecida, percebe-se que existem medidas que poderiam intensificar o resguardo à privacidade dos usuários. Nesse sentido, foram identificados acima determinados pontos de atenção que podem vir a ser objeto de posterior ação preventiva e fiscalizadora por parte da ANPD.

5.9. **DA RECOMENDAÇÃO CONJUNTA ANPD/CADE/MPF/SENACON**

5.9.1. Em tempo, importa resgatar os termos da recomendação conjunta, no intuito de prestar contas acerca de sua observância ou atendimento, considerando todas as medidas adotadas pelo WhatsApp para atender as recomendações da ANPD constantes da Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD e da Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD. Em 7 de maio de 2021, ANPD, CADE, MPF e SENACON expediram recomendação conjunta nos seguintes termos:

> RECOMENDAÇÃO CONJUNTA
>
> Para proteção dos direitos e interesses dos consumidores brasileiros e dos princípios da ordem econômica prevista na Constituição Federal, com objetivo de que as empresas abaixo indicadas, sob pena de estarem violando a legislação brasileira e participando de prática que viola os direitos do consumidor brasileiro e o direito fundamental à proteção de dados, reconhecido pelo Supremo Tribunal Federal no julgamento das Ações Diretas de Inconstitucionalidade nº 6387, 6388, 6389, 6390 e 6393, adotem as obrigações adiante especificadas:
>
> (A) ao WHATSAPP INC:
>
> (I) proceder ao adiamento da vigência de sua Política de Privacidade enquanto não adotadas as recomendações sugeridas após as análises dos órgãos reguladores;
>
> (II) abster-se de restringir o acesso dos usuários às funcionalidades do aplicativo, caso estes não adiram à nova política de privacidade, assegurando-lhes a manutenção do atual modelo de uso e, em especial, a manutenção da conta e o vínculo com a plataforma, bem como o acesso aos conteúdos de mensagens e arquivos, pois configuraria conduta irreversível com potencial altamente danoso, inclusive aos direitos dos consumidores, antes da devida análise pelos órgãos reguladores competentes;
>
> (III) adotar as providências orientadas às práticas de tratamento de dados pessoais e de transparência, nos termos da LGPD, conforme Relatório nº 9/2021/CGF/ANPD e Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD;
>
> (B) Ao FACEBOOK MIAMI INC., ao FACEBOOK GLOBAL HOLDINGS III, LLC, ao FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., sociedade empresária limitada que possui como únicas sócias as duas primeiras pessoas jurídicas citadas, e a quaisquer outras empresas do grupo FACEBOOK:
>
> (I) abster-se de realizar qualquer tipo de tratamento ou compartilhar dados recebidos a partir do recolhimento realizado pelo WhatsApp Inc. com base nas alterações da Política de Privacidade do aplicativo previstas para entrar em vigor no dia 15 de maio de 2021, enquanto não houver o posicionamento dos órgãos reguladores.
>
> **Análise**

5.9.2. Em atenção às recomendações dirigidas ao WhatsApp, especificamente quanto ao item A.I, importa observar que esta recomendação se deu em função da leitura preliminar dos quatro órgãos, ANPD, CADE, MPF e Senacon acerca da alteração na política de privacidade. Naquele momento, justificou-se tal medida preventiva diante do receio de que a alteração da política de privacidade alterasse o tratamento de dados realizado pelo WhatsApp ou os dados que o WhatsApp compartilha com o Facebook.

5.9.3. Em um segundo momento, diante das informações prestadas pelo WhatsApp de que atualização da política não ocasionou qualquer mudança substancial, material que causasse um aumento da capacidade de o WhatsApp compartilhar dados com o Facebook (ver itens 5.9.6 a 5.9.8 abaixo), entende-se que a recomendação A.I foi observada uma vez que o WhatsApp não teria implementado alterações neste compartilhamento por conta da atualização da política com base nas alterações da Política de Privacidade do aplicativo previstas para entrar em vigor no dia 15 de maio de 2021.

5.9.4. Quanto ao item A.II, cumpre esclarecer que, em 10 de maio de 2021, o WhatsApp expressamente informou a esta Autoridade no documento *Petição - Resposta 4 do WhatsApp aos Ofícios 43 e 51* (SEI nº 2557107) que não limitaria as funcionalidades ou acesso ao aplicativo e que nenhum usuário teria a conta suspensa ou limitada em razão da não aceitação da atualização da política de privacidade.

> 7. Em linha com o seu interesse de continuar a conscientização de seus usuários sobre a atualização dos Termos, **o WhatsApp serve-se desta para comunicar que não suspenderá funcionalidades ou acessos de usuários nas semanas seguintes ao dia 15 de maio, o que significa agora que nenhum usuário terá o acesso à sua conta suspenso ou limitado em razão da não aceitação da atualização**.
>
> 8. Essa informação já foi, inclusive, publicamente anunciada pelo WhatsApp, conforme consta na página da empresa na seção "*O que acontecerá quando os Termos de Serviço e Política de Privacidade atualizados entrarem em vigor?*"[29] [Grifos e itálicos no original]

5.9.5. No que se refere ao item A.III, seu atendimento foi justamente objeto da análise da Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD (SEI nº 2675286) e desta Nota Técnica e as conclusões constam no tópico a seguir.

5.9.6. No que se refere a recomendação B.I, importa citar trecho da resposta do WhatsApp encaminhada a esta Autoridade, em 20 de janeiro de 2021, por meio do documento *Correspondência - Resposta do WhatsApp ao OFÍCIO 16* (SEI nº 2344974):

> É importante destacar que os Termos atualizados não expandem a capacidade do WhatsApp de compartilhar dados com o Facebook. O WhatsApp já possui a prerrogativa de compartilhar dados com o Facebook, de acordo com a sua Política de Privacidade atual, em vigor desde 2016. Além disso, ressalta-se que atualizações periódicas de termos e políticas de privacidade são comuns no setor, e esta atualização tem como objetivo fornecer aos usuários mais transparência sobre as práticas de tratamento de dados do WhatsApp, incluindo recursos comerciais e opcionais do WhatsApp que permitem uma melhor comunicação entre pessoas e empresas no WhatsApp.

5.9.7. Tal resposta foi reforçada no documento *Petição - Resposta 4 do WhatsApp aos Ofícios 43 e 51* (SEI nº 2557107)

> Em outras palavras, os novos Termos do WhatsApp fornecem, na verdade, informações adicionais e mantém os usuários ainda mais informados sobre como a empresa lida com os dados de seus usuários e sobre o seu compromisso com a privacidade. Por exemplo, a linguagem foi atualizada para melhorar a legibilidade e introduzir uma formatação mais clara. Como mencionado anteriormente, a atualização não importa qualquer mudança substancial, material ou significativa na prestação dos serviços ou na coleta de dados pessoais pelo WhatsApp. A atualização foi implementada para conferir maior transparência aos usuários, sem expandir a capacidade de compartilhamento de dados pelo WhatsApp para uso próprio do Facebook.

5.9.8. Nesse sentido, considerando a alegação supra, de que atualização da política não ocasionou qualquer mudança substancial, material que causasse um aumento da capacidade de o WhatsApp compartilhar dados com o Facebook, entende-se que a recomendação B.I foi observada uma vez que o WhatsApp não teria realizado qualquer tipo de tratamento ou compartilhado dados com base nas alterações da Política de Privacidade do aplicativo previstas para entrar em vigor no dia 15 de maio de 2021.

5.9.9. **Conclusão**

5.9.10. Ante o exposto no tópico acima e considerando as medidas adotadas pelo WhatsApp em atenção às recomendações 'a' até 'e' da Nota Técnica nº 02/2021, atualizadas pela Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD, entende-se que os itens constantes da Recomendação Conjunta foram observados e atendidos pela WhatsApp, não se vislumbrando a necessidade de adoção de quaisquer providências adicionais em relação a esse ponto.

6. CONCLUSÃO

6.1. Diante de todo o exposto, considerando as recomendações constantes da Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD (SEI nº 2461963), da Recomendação Conjunta Cade, MPF, ANPD e Senacon (SEI nº 2572034), e da Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD, em atenção às informações trazidas pelo WhatsApp, tanto nos autos deste processo quanto nos autos do processo sigiloso nº 00261.001022/2021-59, a Coordenação-Geral de Tecnologia e Pesquisa e a Coordenação-Geral de Fiscalização informam o que segue.

6.2. Considerando o relatório e a análise descritos na Nota Técnica 19 (SEI nº 2675286) como ponto de partida, principalmente o item 6.145, haviam restado pendentes naquela oportunidade as determinações previstas nos itens a, b.1, b.3, c.1, c.4, d.1, d.2, e.1, e.2 e e.3.

6.3. Após a análise da extensa documentação encaminhada de forma cooperativa pelo controlador **concluiu-se que foram atendidas as determinações** relativas aos itens **'a'** (subitens 6.145.1, 6.145.1.1 e 6.145.1.2 da Nota Técnica nº 19/2021); **'b.1'** (subitens 6.145.2, 6.145.2.1 e 6.145.2.2 da Nota Técnica nº 19/2021); **'b.3'** (subitens 6.145.3, 6.145.3.1 e 6.145.3.2 da Nota Técnica nº 19/2021); **'c.1'** (subitens 6.145.5 e 6.145.5.1 da Nota Técnica nº 19/2021); **'c.4'** (subitens 6.145.6 da Nota Técnica nº 19/2021); **'d.1**' (subitens 6.145.7, 6.145.7.1, 6.145.7.2, 6.145.7.3 e 6.145.7.4 da Nota Técnica nº 19/2021); **'d.2**' (subitens 6.145.8, 6.145.8.1 e 6.145.8.2 da Nota Técnica nº 19/2021); **'e.1'** (subitem 6.145.9 da Nota Técnica nº 19/2021); **'e.2'** (subitem 6.145.10 da Nota Técnica nº 19/2021) e **'e.3'** (subitem 6.145.11 da Nota Técnica nº 19/2021)

6.4. Igualmente, os itens constantes da Recomendação Conjunta Cade, MPF, ANPD e Senacon (SEI nº 2572034) foram observados e atendidos pela WhatsApp, não se vislumbrando a necessidade de adoção de quaisquer providências adicionais em relação a esse ponto.

6.5. Após a análise, diante das informações prestadas e procedimentos adotados, a Coordenação-Geral de Fiscalização constatou a necessidade de encaminhamentos, que constam dos itens 1 a 5 na Seção 7. Encaminhamentos.

6.6. Recapitulando-se a situação das determinações expedidas no item 6.145 da Nota Técnica 19 (SEI nº 2675286), tem-se o quadro abaixo.

Determinação	NT 019	Teor da Determinação	Situação Após Análise	Encaminhamentos/Pendências
6.145.1 (a)	6.145.1.1	Relatório de Impacto à Proteção de Dados – Integração entre WA e WAB	Atendida	Não
6.145.1 (a)	6.145.1.2	Adaptar Termos de Serviço do WAB, Termos de Tratamento de Dados do WAB e Adendo sobre Transferência de dados do WAB **(NT19)**	Atendida	Não
6.145.2 (b.1)	6.145.2.1	Seção "Finalidades e categorias de dados pessoais tratados" – Política de Privacidade (vide política europeia)	Atendida	Não
6.145.2 (b.1)	6.145.2.2	Refazer Teste de Balanceamento do Legítimo Interesse (NT19)	Atendida	Não
b.2	-	Seção "Compartilhamento de Dados com o Facebook" – Política de Privacidade	Atendida	Não
6.145.3 (b.3)	6.145.3.1	Seção "Compartilhamento de Dados com as Empresas" – Política de Privacidade - explicitar as categorias que são compartilhadas e finalidades (NT19)	Atendida	Não
6.145.3 (b.3)	6.145.3.2	Seção "Compartilhamento de Dados com as Empresas" – Política de Privacidade - explicitar que a criptografia não impede as conversas possam ser usadas pelas empresas para fins de marketing (NT19)	Atendida	Não
6.145.5 (c.1)	6.145.5.1	Seção "Como Exercer Seus Direitos" – Política de Privacidade (vide política europeia) - dar maior destaque e simplificar o acesso ao canal "Fale com WhatsApp" (NT19)	Atendida	Não
c.2	-	Seção "Aviso de Privacidade – Brasil" – Política de Privacidade	Atendida	Não
c.3	-	Correção e atualização dos atalhos de acesso à Política de Privacidade	Atendida	Não
6.145.6 (c.4)	---	Seção "Apagar sua Conta do WhatsApp" – Política de Privacidade: mudar de "revogação do consentimento" (base legal) para "revogação da aceitação dos termos de uso" - apresentar proposta de melhor redação	Atendida	Não
c.5	-	Divulgação Pública da identidade do Encarregado	Atendida	Atendida
6.145.7 (d.1)	6.145.7.1	Seção "Tratamento Não Intencional de Dados Sensíveis" – Política de Privacidade - deixar mais claro para o titular de dados como ocorre o compartilhamento de dados do Status com outros apps	Atendida	Não
6.145.7 (d.1)	6.145.7.2	Seção "Tratamento Não Intencional de Dados Sensíveis" – Política de Privacidade - disponibilize na página principal de sua Política de Privacidade um link para a página '*Sobre a privacidade do status*'	Atendida	Não
6.145.7 (d.1)	6.145.7.3	Seção "Tratamento Não Intencional de Dados Sensíveis" – Política de Privacidade - melhorar a informação sobre o compartilhamento do status (NT19)	Atendida	Não
6.145.7 (d.1)	6.145.7.4	Seção "Tratamento Não Intencional de Dados Sensíveis" – Política de Privacidade - avaliar os limites do tratamento de dados sensíveis (NT19)	Atendida	Não

6.145.8 (d.2)	6.145.8.1	Seção "Tratamento de Dados de Crianças e Adolescentes" – Política de Privacidade - apresentar relatório de impacto para o tratamento de dados de menores (NT19) e ferramentas para evitar tratamento irregular (NT19)	Atendida	Não
6.145.8 (d.2)	6.145.8.2	Seção "Tratamento de Dados de Crianças e Adolescentes" – Política de Privacidade - apresentar relatório de impacto para o tratamento de dados de menores (NT19) e tipos de dados, base legal e comprovação de que atende ao melhor interesse do titular (NT19)	Atendida	Encaminhamento
6.145.9 (e.1)	6.145.9	Seção "Descarte e Exclusão de Dados com Segurança" – Política de Privacidade - apresentar para a ANPD informações mais detalhadas sobre qual técnica de pseudonimização é utilizada a fim de salvaguardar a segurança de dados remanescentes após um pedido de exclusão	Atendida	Não
6.145.10 (e.2)	6.145.10	Apresentar para a ANPD os controles administrativos Internos de Segurança e Privacidade: inventário de dados, registro de operações, registro de contratos com operadores de dados e terceiros	Atendida	Encaminhamento
6.145.11 (e.3)	6.145.11	Estratégia conceitual do *privacy by design and by default* - informar mais medidas de *privacy by design* e *privacy by default* adotados pelo WhatsApp, para além da criptografia fim-a-fim das mensagens	Atendida	Encaminhamento

Tabela 1 - Resumo da Análise das Determinações previstas na NT 19. Fonte: Elaboração própria.

7. ENCAMINHAMENTOS

7.1. Em atenção as conclusões acima, com fundamento na análise constante na seção **5 Análise**, adote-se os seguintes encaminhamentos:

7.1.1. Remeta-se esta nota técnica ao controlador para conhecimento e, se for de seu interesse, indicação, mediante manifestação fundamentada, em até de 5 (cinco) dias úteis, dos trechos desta Nota cuja divulgação poderia violar o sigilo comercial e industrial;

7.1.2. Em razão do esforço dos quatro órgãos – ANPD, CADE, MPF e Senacon –, que resultou na expedição da Recomendação Conjunta (SEI nº 2572034), no intuito de reconhecer o valor a oportunidade de manter uma atuação conjunta e concertada, remeta-se esta nota técnica aos demais órgãos de fiscalização envolvidos, CADE, Senacon e Ministério Público Federal;

7.1.3. Elabore-se nota pública para inserção no sítio da ANPD para atualizar a sociedade, com disponibilização da Nota Técnica nº 19/2021 e desta Nota Técnica, uma vez transcorrido o prazo previsto no item 7.1.1 supra sem manifestação do interessado; e

7.1.4. Instaure-se procedimento específico para avaliar o compartilhamento de dados pessoais entre WhatsApp e as empresas do grupo Facebook (Meta), no intuito de apurar sua adequação aos termos da LGPD.

---

[1] *VI. Análise dos Termos de Uso e Políticas do WhatsApp Business*, páginas 16 a 19 da Nota Técnica 02/2021/CGTP/ANPD (SEI nº 2461963).

[2] Conforme exemplo do ICO, disponível em https://ico.org.uk.

[3] Página 45 do RIPD apresentado para atendimento do item "a" do item 191 da Nota Técnica 02/2021/CGTP/ANPD (SEI nº 2461963).

[4] Nesta página é indicado artigo técnico sobre a criptografia adotada. https://scontent.whatsapp.net/v/t39.8562-34/245305453_164135225913586_984940580742492749_n.pdf/whatsapp_security_whitepaper_PT_BR.pdf?ccb=1-5&_nc_sid=2fbf2a&_nc_ohc=xkkYzDYpfJUAX-h1RJs&_nc_ht=scontent.whatsapp.net&oh=1238958587698d85be403464a1bdfa67&oe=61A2B8E7

[5] Disponível em https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/answering-your-questions-about-whatsapps-privacy-policy.

[6] Disponível em https://www.whatsapp.com/.

[7] Disponível em https://www.whatsapp.com/security.

[8] Disponível em https://faq.whatsapp.com/.

[9] Disponível em https://www.whatsapp.com/legal/updates/privacy-policy.

[10] Disponível em: https://www.whatsapp.com/legal/updates/privacy-policy

[11] Disponível em: https://www.whatsapp.com/legal/brazil-privacy-notice

[12] Disponível em: https://www.whatsapp.com/legal/brazil-privacy-notice/why-and-how-we-process-data

[13] EEA: European Economic Area. Área econômica europeia.

[14] Discorda-se de qualquer avaliação que afirme não haver risco no tratamento de dados pessoais, já que mesmo os controladores que se encontram no estado da arte podem ser afetados por incidentes de segurança, causados por atacantes externos ou por falha explorada junto a sua equipe de trabalho. Em regra 20% (vinte por cento) dos incidentes de segurança ocorrem com controladores que se encontram em condições ideais de cibersegurança.

[15] Disponível em: https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/about-new-business-features-and-whatsapps-privacy-policy-update/?lang=pt_br. Visitado em 5 de novembro de 2021.

[16] Disponível em: https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/end-to-end-encryption-for-business-messages e https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/end-to-end-encryption. Visitados em 5 de novembro de 2021.

[17] Fonte: https://faq.whatsapp.com/general/chats/about-chatting-with-businesses/?lang=pt_br

[18] Disponível em: https://www.whatsapp.com/legal/brazil-privacy-notice/?lang=pt_br.

[19] Disponível em: https://www.whatsapp.com/contact/forms/263782518833525/.

[20] O formulário anterior pode ser consultado na Nota Técnica nº 02/2021 (SEI 2461963, p. 33).

[21] Disponível em: https://faq.whatsapp.com/general/exercising-your-privacy-rights-on-whatsapp?region=Brazil.

[22] Disponível em: < https://faq.whatsapp.com/general/status/how-to-share-whatsapp-status-updates-to-other-apps >. Visitado em 26 abr. 2022.

[23] Angelini K., et all., Privacidade e proteção aos dados pessoais de crianças e adolescentes na Internet: marco legal e ações estratégicas para prover direitos na era digital. In PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES. LATERÇA, Priscilla Silva; FERNANDES, Elora; TEFFÉ, Chiara Spadaccini de; BRANCO, Sérgio (Coords.). Rio de Janeiro: Instituto de Tecnologia e Sociedade do Rio de Janeiro; Obliq, 2021. E-book.

[24] Frazão, Ana. Proteção de dados, inteligência artificial e crianças. In PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES. LATERÇA, Priscilla Silva; FERNANDES, Elora; TEFFÉ, Chiara Spadaccini de; BRANCO, Sérgio (Coords.). Rio de Janeiro: Instituto de Tecnologia e Sociedade do Rio de Janeiro; Obliq, 2021. E-book.

[25] Teffé, C. Spadaccini de. Dados sensíveis de crianças e adolescentes: aplicação do melhor interesse e tutela integral. In. In PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES. LATERÇA, Priscilla Silva; FERNANDES, Elora; TEFFÉ, Chiara Spadaccini de; BRANCO, Sérgio (Coords.). Rio de Janeiro: Instituto de Tecnologia e Sociedade do Rio de Janeiro; Obliq, 2021. E-book.

[26] Agência Espanhola de Proteção de Dados. *A Guide to Privacy by Design.* Outubro 2019, p. 8-9. Disponível em: A Guide to Privacy by Design (aepd.es)

[27] Ver: WACHTER, Sandra; MITTELSTADT, Brent. A right to reasonable inferences: re-thinking data protection in the age of Big Data and AI. Columbia Business Law Review, 2019(2), Outubro 2018. Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3248829, p. 497-498; WACHTER, Sandra. Affinity Profiling and Discrimination by Association in Online Behavioral Advertising. Berkeley Technology Law Journal, Vol. 35, No. 2, 2020. Disponível em: https://ssrn.com/abstract=3388639; O´FLAHERTY, Kate. All the data WhatsApp and Instagram send to Facebook. Wired, 24 de julho de 2021. Disponível em: https://www.wired.co.uk/article/whatsapp-instagram-facebook-data.

[28] *Privacidade desde a concepção* e *privacidade por padrão*, respectivamente.

[29] Disponível em: https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/what-happens-when-our-terms-and-privacy-policy-updates-take-effect. Acesso em 10 mai. 2021 e em 05 mai. 2022.

Documento assinado eletronicamente por **Marcelo San ago Guedes**, **Coordenador(a)-Geral**, em 06/05/2022, às 20:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020. .

Documento assinado eletronicamente por **Fabricio Guimarães Madruga Lopes**, **Coordenador(a)-Geral**, em 06/05/2022, às 20:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020. .

Documento assinado eletronicamente por **Lucas Costa dos Anjos**, **ANPD - Autoridade Nacional de Proteção de Dados**, em 06/05/2022, às 21:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020. .

[redacted] A autenticidade do documento pode ser conferida informando o código verificador [redacted] e o código CRC [redacted] no site: https://sei-pr.presidencia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0

Anexo Parte 8 - 0066534, que é a versão pública de 0066518 (0093887) SEI 00261.001145/2024-32 / pg. 1033

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
Autoridade Nacional de Proteção de Dados
Coordenação-Geral de Fiscalização

OFÍCIO Nº 136/2022/CGF/ANPD/PR

Brasília, 10 de maio de 2022.

Aos Srs.
THIAGO LUÍS SOMBRA e FERNANDO DANTAS MOTTA NEUSTEIN
Representantes Legais do WhatsApp LLC
Mattos Filho, Veiga Filho, Marrey Jr. e Queiroga Advogados
Alameda Joaquim Eugênio de Lima, nº 447,
CEP 01403-001, São Paulo-SP
e-mail: thiago.sombra@mattosfilho.com.br; fdantas@mattosfilho.com.br

Assunto: **Análise do atendimento às recomendações constantes da Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD**(SEI nº 2461963) **e Recomendação Conjunta Cade, MPF, ANPD e Senacon** (SEI nº 2572034)

Referência: **Processo sei nº 00261.000012/2021-04**

Srs. Representantes Legais,

1. Refiro-me ao processo instaurado pela Coordenação-Geral de Fiscalização da Autoridade Nacional de Proteção de Dados, em conformidade com o art. 55-J, I e IV da Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), e com o art. 17, I e III do Regimento Interno da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), para averiguação da atualização da política de privacidade do WhatsApp.

2. A Coordenação Geral de Fiscalização e Coordenação-Geral de Tecnologia e Pesquisa dessa ANPD iden. ficaram ser oportuno a expedição da Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD em que se apreciou o atendimento às recomendações constantes da Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD e da Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD (SEI nº 2675286), apresentadas pelo WhatsApp.

3. Nesses termos, serve este ofício para encaminhar a Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD (SEI nº 3349643), dar conhecimento de seu teor.

4. Por oportuno, **confere-se o prazo de 5 (cinco) dias úteis,** contados do dia de recebimento do presente ofício, para indicar mediante manifestação fundamentada, se for de seu interesse, os trechos da Nota cuja divulgação pública poderia violar o sigilo comercial e industrial ou que devem permanecer classificados como de acesso restrito nos termos da Lei nº 12.527/2011.

5. Igualmente, **confere-se o prazo de 10 (dez) dias úteis,** contados do dia de recebimento do presente ofício, para indicar mediante manifestação fundamentada, se for de seu interesse, trechos dos demais documentos do processo cuja divulgação pública poderia violar o sigilo comercial e industrial ou que devem permanecer classificados como de acesso restrito nos termos da Lei nº 12.527/2011.

6. A ANPD se coloca à disposição para cooperação e informações adicionais que se fizerem necessárias.

Atenciosamente,

Anexo: I - Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD (SEI nº 3349643).

Documento assinado eletronicamente por **Fabricio Guimarães Madruga Lopes**, **Coordenador(a)-Geral**, em 10/05/2022, às 18:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020. .

A autenticidade do documento pode ser conferida informando o código verificador **3359104** e o código CRC **EEC11B2D** no site: https://super.presidencia.gov.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 00261.000012/2021-04 SEI nº 3359104

E-mail - 3359925

Data de Envio:
10/05/2022 18:19:15

De:
PR/Fiscalização <fiscalizacao@anpd.gov.br>

Para:
thiago.sombra@mattosfilho.com.br
:Fernando Dantas Motta Neustein <fdantas@mattosfilho.com.br>
fiscalizacao@anpd.gov.br

Assunto:
Encaminha Ofício nº 136/2022/CGF/ANPD/PR (3359104) - Processo WhatsApp LLC

Mensagem:
Prezados senhores, boa noite.

Tendo em vista sua representação da empresa WhatsApp LLC., encaminho o Ofício nº 136/2022/CGF/ANPD/PR e a Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD (3349643), em que se avalia o atendimento às recomendações constantes das Notas Técnicas 02/2021/CGTP e 19/2021/CGF, em relação às alterações em sua política de privacidade, nos autos do processo sei nº 00261.000012/2021-04.

Pelo exposto, serve o presente e-mail para encaminhar os documentos supra, dando ciência.

Pede-se a gentileza de acusar o recebimento desta mensagem.

Atenciosamente,

Fabrício G. M. Lopes
Coordenação-Geral de Fiscalização
Autoridade Nacional de Proteção de Dados

Anexos:
OFICIO_3359104.html
Nota_Tecnica_3349643.html

MINUTA

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
Autoridade Nacional de Proteção de Dados
Coordenação-Geral de Fiscalização

OFÍCIO Nº 138/2022/CGF/ANPD/PR

Brasília, 11 de maio de 2022.

*** MINUTA DE DOCUMENTO**

Ao Procuradores da República
Marcos Antônio da Silva Costa
Yuri Corrêa da Luz
MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
e-mail: marianemello@mpf.mp.br; carlosbruno@mpf.mp.br; msilvacosta@mpf.mp.br; 3ccr-coordenacao@mpf.mp.br; yuriluz@mpf.mp.br

Ao Senhor
Rodrigo Henrique Roca Pires
Secretário Nacional do Consumidor
SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR - SENACON
e-mail: gab.senacon@mj.gov.br; laura.tirelli@mj.gov.br; jose.tanure@mj.gov.br

Aos Senhores
Alexandre Barreto de Souza
Superintendente-Geral do Conselho Administrativo de Defesa Econômica
Alexandre Cordeiro Macedo
Presidente do Conselho Administrativo de Defesa Econômica
CONSELHO ADMINISTRATIVO DE DEFESA ECONÔMICA - CADE
e-mail: gab.presidencia@cade.gov.br; lilian.severino@cade.gov.br; ana.mahon@cade.gov.br; superintendencia@cade.gov.br

Assunto: **Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD** (SEI nº 3349643)

Referência: **Processo SEI/ANPD nº 00261.000012/2021-04**

Senhores,

1. Refiro-me ao processo instaurado pela Coordenação-Geral de Fiscalização da Autoridade Nacional de Proteção de Dados, em conformidade com o art. 55-J, I e IV da Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), e com o art. 17, I e III do Regimento Interno da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), para averiguação da atualização da política de privacidade do WhatsApp.

2. A Coordenação Geral de Fiscalização e Coordenação-Geral de Tecnologia e Pesquisa dessa ANPD iden. ficaram ser oportuno a expedição da Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD em que se apreciou o atendimento às recomendações constantes da Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD e da Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD (SEI nº 2675286), apresentadas pelo WhatsApp.

3. Considerando o esforço dos quatro órgãos – ANPD, CADE, MPF e Senacon –, que resultou na expedição da Recomendação Conjunta (SEI nº 2572034), e no intuito de reconhecer o valor de manter uma atuação conjunta e concertada entre os órgãos, serve este ofício para encaminhar a Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD (SEI nº 3349643) e dar conhecimento de seu teor.

4. Por fim, ressalto que a referida Nota Técnica é reservada até manifestação do WhatsApp sobre eventuais trechos que contenham informações protegidas por lei.

5. A ANPD se coloca à disposição para cooperação e informações adicionais que se fizerem necessárias.

Atenciosamente,

Anexo: I - Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD (SEI nº 3349643).

WALDEMAR GONÇALVES ORTUNHO JÚNIOR

Diretor-Presidente da ANPD

Documento assinado eletronicamente por **Fabricio Guimarães Madruga Lopes**, **Coordenador(a)-Geral**, em 26/01/2024, às 15:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543,

de 13 de novembro de 2020.

A autenticidade do documento pode ser conferida informando o código verificador **3361996** e o código CRC **A6D231EF** no site: https://super.presidencia.gov.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 00261.000012/2021-04 SEI nº 3361996

Setor Comercial Norte - SCN, Quadra 6, Conjunto "A", Edifício Venâncio 3000, Bloco "A", 9º andar e 10º andar — Telefone: (61) 3411-4691

CEP 70.716-900 Brasília/DF - https://www.gov.br/planalto/pt-br

RES: Encaminha Ofício nº 136/2022/CGF/ANPD/PR (3359104) - Processo WhatsApp LLC

Fernando Dantas M. Neustein <fdantas@mattosfilho.com.br>

Ter, 10/05/2022 19:44

Para: ANPD - Fiscalizacao <fiscalizacao@anpd.gov.br>;Thiago Luís Santos Sombra <thiago.sombra@mattosfilho.com.br>

Acusamos o recebimento da mensagem e seus anexos.

At.,

Fernando Dantas Motta Neustein e Thiago Luís Sombra

-----Mensagem original-----
De: PR/Fiscalização <fiscalizacao@anpd.gov.br>
Enviada em: terça-feira, 10 de maio de 2022 18:19
Para: Thiago Luís Santos Sombra <thiago.sombra@mattosfilho.com.br>; Fernando Dantas M. Neustein <fdantas@mattosfilho.com.br>; fiscalizacao@anpd.gov.br
Assunto: Encaminha Ofício nº 136/2022/CGF/ANPD/PR (3359104) - Processo WhatsApp LLC

ATENÇÃO: E-mail externo. Verifique se o conteúdo é seguro.

Prezados senhores, boa noite.

Tendo em vista sua representação da empresa WhatsApp LLC., encaminho o Ofício nº 136/2022/CGF/ANPD/PR e a Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD (3349643), em que se avalia o atendimento às recomendações constantes das Notas Técnicas 02/2021/CGTP e 19/2021/CGF, em relação às alterações em sua política de privacidade, nos autos do processo sei nº 00261.000012/2021-04.

Pelo exposto, serve o presente e-mail para encaminhar os documentos supra, dando ciência.

Pede-se a gentileza de acusar o recebimento desta mensagem.

Atenciosamente,

Fabrício G. M. Lopes
Coordenação-Geral de Fiscalização
Autoridade Nacional de Proteção de Dados

ALERTA - Esta mensagem e seus anexos foram enviadas por escritório de advocacia, são confidenciais ou legalmente protegidas e não podem ser usados ou divulgados por quem não seja seu destinatário.

NOTICE - This message and its attachments were sent by a law firm, are confidential or legally privileged and may not be used or disclosed by anyone who is not their intended recipient.

E-mail Confirmação de recebimento WhatsApp (6663668) (00665220)0261.SEI 0026120220012pg02f004 / pg. 8

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
Autoridade Nacional de Proteção de Dados
Coordenação-Geral de Fiscalização

OFÍCIO Nº 138/2022/CGF/ANPD/PR

Brasília, 16 de maio de 2022.

Ao Senhor
RODRIGO HENRIQUE ROCA PIRES
Secretário Nacional do Consumidor
SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR - SENACON
e-mail: gab.senacon@mj.gov.br; laura.tirelli@mj.gov.br; jose.tanure@mj.gov.br

Assunto: **Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD** (SEI nº 3349643).

Referência: **Processo SEI/ANPD nº 00261.000012/2021-04**

Senhor Secretário Nacional do Consumidor,

1. Refiro-me ao processo instaurado pela Coordenação-Geral de Fiscalização da Autoridade Nacional de Proteção de Dados, em conformidade com o art. 55-J, I e IV da Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), e com o art. 17, I e III do Regimento Interno da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), para averiguação da atualização da política de privacidade do WhatsApp.

2. A Coordenação Geral de Fiscalização e Coordenação-Geral de Tecnologia e Pesquisa dessa ANPD iden. ficaram ser oportuno a expedição da Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD em que se apreciou o atendimento às recomendações constantes da Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD e da Nota

Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD (SEI nº 2675286), apresentadas pelo WhatsApp.

3. Considerando o esforço dos quatro órgãos – ANPD, CADE, MPF e Senacon –, que resultou na expedição da Recomendação Conjunta (SEI nº 2572034), e no intuito de reconhecer o valor de manter uma atuação conjunta e concertada entre os órgãos, serve este ofício para encaminhar a Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD (SEI nº 3349643) e dar conhecimento de seu teor.

4. Por fim, ressalto que a referida Nota Técnica é reservada até manifestação do WhatsApp sobre eventuais trechos que contenham informações protegidas por lei.

5. A ANPD se coloca à disposição para cooperação e informações adicionais que se fizerem necessárias.

Atenciosamente,

Anexo: I - Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD (SEI nº 3349643).

WALDEMAR GONÇALVES ORTUNHO JÚNIOR

Diretor-Presidente

Documento assinado eletronicamente por **Waldemar Gonçalves Ortunho Junior**, **Diretor-Presidente**, em 16/05/2022, às 19:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020. .

A autenticidade do documento pode ser conferida informando o código verificador **3366327** e o código CRC **57BBEE05** no site: https://super.presidencia.gov.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 00261.000012/2021-04 SEI nº 3366327

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
Autoridade Nacional de Proteção de Dados
Coordenação-Geral de Fiscalização

OFÍCIO Nº 138/2022/CGF/ANPD/PR

Brasília, 16 de maio de 2022.

Ao Procuradores da República
MARCOS ANTÔNIO DA SILVA COSTA
YURI CORRÊA DA LUZ
CARLOS BRUNO
MARIANE MELLO
Ministério Público Federal
e-mail: marianemello@mpf.mp.br; carlosbruno@mpf.mp.br; msilvacosta@mpf.mp.br; 3ccr-coordenacao@mpf.mp.br; yuriluz@mpf.mp.br

Assunto: **Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD** (SEI nº 3349643)

Referência: **Processo SEI/ANPD nº 00261.000012/2021-04**

Senhores Procuradores,

1. Refiro-me ao processo instaurado pela Coordenação-Geral de Fiscalização da Autoridade Nacional de Proteção de Dados, em conformidade com o art. 55-J, I e IV da Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), e com o art. 17, I e III do Regimento Interno da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), para averiguação da atualização da política de privacidade do WhatsApp.

Anexo I Despacho CGF/ANPD/PR (3366928) SEI 00261.000012/2021-04 pg. pg 1

2. A Coordenação Geral de Fiscalização e Coordenação-Geral de Tecnologia e Pesquisa dessa ANPD iden. ficaram ser oportuno a expedição da Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD em que se apreciou o atendimento às recomendações constantes da Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD e da Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD (SEI nº 2675286), apresentadas pelo WhatsApp.

3. Considerando o esforço dos quatro órgãos – ANPD, CADE, MPF e Senacon –, que resultou na expedição da Recomendação Conjunta (SEI nº 2572034), e no intuito de reconhecer o valor de manter uma atuação conjunta e concertada entre os órgãos, serve este ofício para encaminhar a Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD (SEI nº 3349643) e dar conhecimento de seu teor.

4. Por fim, ressalto que a referida Nota Técnica é reservada até manifestação do WhatsApp sobre eventuais trechos que contenham informações protegidas por lei.

5. A ANPD se coloca à disposição para cooperação e informações adicionais que se fizerem necessárias.

Atenciosamente,

Anexo: I - Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD (SEI nº 3349643).

WALDEMAR GONÇALVES ORTUNHO JÚNIOR

Diretor-Presidente

Documento assinado eletronicamente por **Waldemar Gonçalves Ortunho Junior**, **Diretor-Presidente**, em 16/05/2022, às 19:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020. .

A autenticidade do documento pode ser conferida informando o código verificador **3366328** e o código CRC **150B98A0** no site: https://super.presidencia.gov.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 00261.000012/2021-04 SEI nº 3366328

Anexo I - Pauta 2022 - GESTÃO 2019/2024 (1366928) SEI 260260.004502/2022-31 / pg. 46

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
Autoridade Nacional de Proteção de Dados
Coordenação-Geral de Fiscalização

OFÍCIO Nº 138/2022/CGF/ANPD/PR

Brasília, 11 de maio de 2022.

Ao Senhor
ALEXANDRE CORDEIRO MACEDO
Presidente
Conselho Administrativo de Defesa Econômica - CADE

c/c
Ao Senhor
ALEXANDRE BARRETO DE SOUZA
Superintendente-Geral
CONSELHO ADMINISTRATIVO DE DEFESA ECONÔMICA - CADE
e-mail: gab.presidencia@cade.gov.br; lilian.severino@cade.gov.br; ana.mahon@cade.gov.br; superintendencia@cade.gov.br

Assunto: **Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD** (SEI nº 3349643)

Referência: **Processo SEI/ANPD nº 00261.000012/2021-04**

Senhores Presidente e Superintende-Geral,

1. Refiro-me ao processo instaurado pela Coordenação-Geral de Fiscalização da Autoridade Nacional de Proteção de Dados, em conformidade com o art. 55-J, I e IV da Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados

Anexo I Nota Técnica 49 (3366925) SEI 00261.000012/2021-04 pg. 1 de 4

Pessoais (LGPD), e com o art. 17, I e III do Regimento Interno da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), para averiguação da atualização da política de privacidade do WhatsApp.

2. A Coordenação Geral de Fiscalização e Coordenação-Geral de Tecnologia e Pesquisa dessa ANPD iden. ficaram ser oportuno a expedição da Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD em que se apreciou o atendimento às recomendações constantes da Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD e da Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD (SEI nº 2675286), apresentadas pelo WhatsApp.

3. Considerando o esforço dos quatro órgãos – ANPD, CADE, MPF e Senacon –, que resultou na expedição da Recomendação Conjunta (SEI nº 2572034), e no intuito de reconhecer o valor de manter uma atuação conjunta e concertada entre os órgãos, serve este ofício para encaminhar a Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD (SEI nº 3349643) e dar conhecimento de seu teor.

4. Por fim, ressalto que a referida Nota Técnica é reservada até manifestação do WhatsApp sobre eventuais trechos que contenham informações protegidas por lei.

5. A ANPD se coloca à disposição para cooperação e informações adicionais que se fizerem necessárias.

Atenciosamente,

Anexo: I - Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD (SEI nº 3349643).

WALDEMAR GONÇALVES ORTUNHO JÚNIOR

Diretor-Presidente

Documento assinado eletronicamente por **Waldemar Gonçalves Ortunho Junior**, **Diretor-Presidente**, em 16/05/2022, às 19:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020. .

A autenticidade do documento pode ser conferida informando o código verificador **3366329** e o código CRC **283933A7** no site: https://super.presidencia.gov.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 00261.000012/2021-04

SEI nº 3366329

Anexo I Portaria Interministerial GTI/MGI/MPI nº 1.666, de 29 de março de 2025) SEI 00261.001045/2022-31 / pg. 46

E-mail - 3373509

Data de Envio:
17/05/2022 12:02:40

De:
PR/Fiscalização <fiscalizacao@anpd.gov.br>

Para:
gab.senacon@mj.gov.br
laura.tirelli@mj.gov.br
jose.tanure@mj.gov.br

Assunto:
Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD

Mensagem:
Prezados Senhores,

Em atenção ao esforço de atuação conjunta da ANPD, MPF, Cade e Senacon, sobre a análise da alteração da política de privacidade do WhatsApp LLC., encaminho o Ofício nº 138/2022/CGF/ANPD/PR e a Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD, juntada nos autos do processo SEI nº 00261.000012/2021-04.

Pede-se a gentileza de acusar o recebimento desta mensagem.

Atenciosamente,

Coordenação-geral de Fiscalização
Autoridade Nacional de Proteção de Dados

Anexos:
OFICIO_3366327.html
Nota_Tecnica_3349643.html

E-mail - 3373518

Data de Envio:
17/05/2022 12:04:25

De:
PR/Fiscalização <fiscalizacao@anpd.gov.br>

Para:
marianemello@mpf.mp.br
carlosbruno@mpf.mp.br
msilvacosta@mpf.mp.br
3ccr-coordenacao@mpf.mp.br
yuriluz@mpf.mp.br

Assunto:
Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD

Mensagem:
Prezados Senhores,

Em atenção ao esforço de atuação conjunta da ANPD, MPF, Cade e Senacon, sobre a análise da alteração da política de privacidade do WhatsApp LLC., encaminho o Ofício nº 138/2022/CGF/ANPD/PR e a Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD, juntada nos autos do processo SEI nº 00261.000012/2021-04.

Pede-se a gentileza de acusar o recebimento desta mensagem.

Atenciosamente,

Coordenação-geral de Fiscalização
Autoridade Nacional de Proteção de Dados

Anexos:
OFICIO_3366328.html
Nota_Tecnica_3349643.html

E-mail - 3373523

Data de Envio:
17/05/2022 12:05:45

De:
PR/Fiscalização <fiscalizacao@anpd.gov.br>

Para:
ab.presidencia@cade.gov.br
lilian.severino@cade.gov.br
ana.mahon@cade.gov.br
superintendencia@cade.gov.br
cristiane.la@anpd.gov.br

Assunto:
Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD

Mensagem:
Prezados Senhores,

Em atenção ao esforço de atuação conjunta da ANPD, MPF, Cade e Senacon, sobre a análise da alteração da política de privacidade do WhatsApp LLC., encaminho o Ofício nº 138/2022/CGF/ANPD/PR e a Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD, juntada nos autos do processo SEI nº 00261.000012/2021-04.

Pede-se a gentileza de acusar o recebimento desta mensagem.

Atenciosamente,

Coordenação-geral de Fiscalização
Autoridade Nacional de Proteção de Dados

Anexos:
OFICIO_3366329.html
Nota_Tecnica_3349643.html

MATTOS FILHO

EXCELENTÍSSIMO SR. FABRICIO GUIMARÃES MADRUGA LOPES, COORDENADOR-GERAL DE FISCALIZAÇÃO DA AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - ANPD

SIGILOSO

Procedimento administrativo nº 00261.001022/2021-59
Ref.: Ofício nº 136/2022/CGF/ANPD/PR
Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD

WHATSAPP LLC ("WhatsApp"), já qualificado nos autos do procedimento em epígrafe, vem respeitosa e tempestivamente[1] à presença de Vossa Senhoria, por seus advogados, expor e requerer o que segue.

I. HISTÓRICO E ANDAMENTOS

1. Em 2021, a Autoridade Nacional de Proteção de Dados ("ANPD") iniciou o presente expediente e, mediante emissão da Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD ("Nota Técnica nº 02/2021"), determinou que o WhatsApp apresentasse esclarecimentos a respeito da atualização dos seus Termos de Serviço e da sua Política de Privacidade (em conjunto, "Termos"), bem como em relação ao tratamento de dados dos usuários. Em 10.5.2021, o WhatsApp apresentou esclarecimentos e documentos em atendimento à Nota Técnica nº

[1] O WhatsApp recebeu o ofício n° 136/2022/CGF/ANPD/PR em 10.5.2022. Considerando que V.Sa. conferiu ao WhatsApp o prazo de 5 (cinco) dias úteis para apresentação de resposta, o prazo teve início em 11.5.2022 e se encerra em 17.5.2022, sendo, portanto, tempestiva esta manifestação.

Petição Inicial - Ap 0066193 (0086539) (0096852) SEI 00261.001045/2022-32 / pg 1/53

02/2021 (Documento nº 2557107).

2. Na sequência, a ANPD emitiu a Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD ("Nota Técnica nº 19/2021"), na qual analisou o cumprimento por parte do WhatsApp das recomendações da Nota Técnica nº 02/2021 e determinou a adoção de medidas adicionais pelo WhatsApp.

3. Em 30.8.2021, o WhatsApp apresentou esclarecimentos em atendimento à Nota Técnica nº 19/2021, oportunidade em que reafirmou seu compromisso com a privacidade dos usuários no Brasil e no mundo.

4. Em 10.5.2022, a ANPD emitiu a Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD ("Nota Técnica nº 49/2022"), por meio da qual concluiu que o WhatsApp atendeu integralmente às recomendações constantes nas Notas Técnicas nº 2/2021 e 19/2021, bem como aos itens da recomendação emitida pela ANPD em conjunto com a Secretaria Nacional do Consumidor ("SENACON"), Ministério Público Federal ("MPF") e Conselho Administrativo de Defesa Econômica ("CADE").[2]

5. Em seguida, por meio do Ofício nº 136/2022/CGF/ANPD, essa Autoridade conferiu ao WhatsApp o prazo de 5 (cinco) dias úteis "*para indicar mediante manifestação fundamentada, se for de seu interesse, os trechos da Nota cuja divulgação poderia violar o sigilo comercial e industrial ou que devem permanecer classificados como de acesso restrito nos termos da Lei nº 12.527/2011*".

II. O SEGREDO COMERCIAL E INDUSTRIAL E OS RISCOS À EMPRESA, SEUS USUÁRIOS E FUNCIONÁRIOS

6. De início, o WhatsApp cumprimenta a ANPD e sua Coordenadoria-Geral de Fiscalização pelo apurado e detalhado trabalho realizado na Nota Técnica nº 49/2022 e

[2] Disponível em: https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/inclusao-de-arquivos-para-link-nas-noticias/recomendacao_whatsapp_-_assinada.pdf. Acessado em 16.5.2022.

Petição Pet 9 - Aditamento (0066193) (0068539) (0068552) SEI 0026100045/2022-34 / pg 1254

reitera seu espírito de colaboração, como o fez desde o princípio. As análises realizadas demonstram, com qualidade, o fruto do trabalho feito por todos os envolvidos.

7. Ato contínuo, em cumprimento ao solicitado, o WhatsApp requer a juntada da Nota Técnica nº 49/2022 com indicação dos trechos cuja divulgação pode violar o sigilo comercial e industrial protegidos por lei (tachados e destacados em amarelo) (**Doc. 1**). Conforme detalhado abaixo, o acesso a esses trechos, por isso, deve permanecer restrito nos termos da Lei nº 12.527/2011 ("Lei de Acesso à Informação" ou apenas "LAI").[3]

8. Os trechos destacados contêm informações, detalhes ou transcrições oriundos de **documentos proprietários, sigilosos e sensíveis às atividades comerciais da empresa**, tais como relatório de impacto à proteção de dados, testes de balanceamento do legítimo interesse, registro de operações de tratamento de dados, contratos e seus conteúdos, com detalhamento operacional e técnico. **Tais documentos, os debates a respeito destes e seus conteúdos são confidenciais porque registram análises estratégicas e de segurança realizadas com base em políticas e critérios sigilosos da empresa em âmbito global.**

9. Cumpre mencionar que o artigo 22 da Lei de Acesso à Informação[4] resguarda o segredo comercial e industrial do acesso público. Nesse mesmo sentido, a Lei nº 13.709/2018 ("LGPD") resguarda, em diversas oportunidades, a possibilidade de proteção de tais informações. O artigo 6º, VI, da LGPD[5], por exemplo, estabelece que a transparência no

---

3 "Art. 22. O disposto nesta Lei não exclui as demais hipóteses legais de sigilo e de segredo de justiça nem as hipóteses de segredo industrial decorrentes da exploração direta de atividade econômica pelo Estado ou por pessoa física ou entidade privada que tenha qualquer vínculo com o poder público."

4 Vide acima.

5 "Art. 6º As atividades de tratamento de dados pessoais deverão observar a boa-fé e os seguintes princípios: 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."

Petição Pleiteia Adp 0066193 (0068539) (0068552) SEI 0026100045/2022-34 / pg 1025

fornecimento de informações sobre o tratamento de dados pessoais deve observar os segredos comercial e industrial.

10. O segredo comercial e industrial também é garantido pelos artigos 10, §3º[6] e 38 da LGPD,[7] segundo os quais a ANPD poderá solicitar ao controlador relatório de impacto à proteção de dados pessoais, **observados os segredos comercial e industrial**. Além disso, o sigilo encontra respaldo no artigo 5º, §2º da Resolução CD/ANPD Nº 1/2021[8], que assegura ao agente de tratamento a possibilidade de solicitar à ANPD o sigilo de informações relativas à sua atividade empresarial, cuja divulgação possa representar violação a segredo comercial ou industrial.

11. O segredo comercial pode incluir uma gama de informações, tais como informações técnicas e/ou financeiras relacionadas ao *know-how* da empresa, processos internos e estratégias.[9] Neste sentido, conforme detalhado acima, a própria LGPD visa proteger o segredo comercial e de negócio contido em tais documentos.

12. Frise-se que a divulgação de informações cobertas pelo segredo comercial e industrial poderia causar sérios prejuízos às atividades da empresa, à segurança dos serviços,

---

6 "Art. 10. § 3º A autoridade nacional poderá solicitar ao controlador relatório de impacto à proteção de dados pessoais, quando o tratamento tiver como fundamento seu interesse legítimo, observados os segredos comercial e industrial."

7 "Art. 38. A autoridade nacional poderá determinar ao controlador que elabore relatório de impacto à proteção de dados pessoais, inclusive de dados sensíveis, referente a suas operações de tratamento de dados, nos termos de regulamento, observados os segredos comercial e industrial."

8 "Art. 5º, § 2º Cabe ao agente regulado solicitar à ANPD o sigilo de informações relativas à sua atividade empresarial, como dados e informações técnicas, econômico-financeiras, contábeis, operacionais, cuja divulgação possa representar violação a segredo comercial ou a industrial."

9 *"(29) Business secrets are confidential information about an undertaking's business activity the disclosure of which could cause serious harm to that undertaking. Examples of information that may qualify as business secrets include: technical and/or financial information relating to an undertaking's know-how, methods of assessing costs, production secrets and processes, supply sources, quantities produced and sold, market shares, customer and distributor lists, marketing plans, cost and price structure and sales strategy"*. Disponível em: Antitrust Manual of Procedures. Internal DG Competition working documents on procedures for the application of Articles 101 and 102 TFEU. November 2019, p. 144.

Petição Anexos - Ap 0066193 6 (0085394 (0096852)) SEI 0026100045/2022-34 / pg 1256

e caracterizar concorrência desleal. Há, portanto, uma importante limitação ao princípio da transparência perante os titulares de dados previsto na LGPD:

> *"O tema do segredo industrial e comercial foi inserido na Lei Federal 13.709/2018* ***como um limite ao princípio da transparência****, e está presente em diversos de seus dispositivos igualmente como um óbice a requisições de informações, pois a violação de segredo poderia caracterizar concorrência desleal e o segredo – seja industrial ou comercial – perderia seu sentido, caso fosse registrado e tornado público (até porque as patentes são publicadas na Revista de Propriedade Industrial do Instituto Nacional de Propriedade Industrial), e* ***é relevante mencionar que há proteção constitucional e infraconstitucional ao segredo por meio da proteção à concorrência.****"*[10]

13. Note-se que a previsão de sigilo quando identificados elementos de segredo industrial também é defendida por outros órgãos e autoridades. Neste sentido, em sede do processo administrativo 99926.000080/2017-85, diante de recurso contra negativa a solicitação de acesso à informação para obtenção de informações de contrato específico, com base na Lei nº 12.527/2011, o Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União apresentou parecer opinando pelo desprovimento do recurso, utilizando o argumento de proteção ao segredo industrial, conforme segue abaixo:

> *"Do segredo industrial*
>
> *7. A Lei n. 12.527/2011 menciona expressamente a proteção ao segredo industrial como uma hipótese de sigilo em seu art. 22 (grifo nosso). [...]*
>
> *10. Não há definição legal de segredo industrial, em que pese a expressão tenha sido adotada pela Lei de Acesso à Informação, referindo-se à proteção*

[10] CHINELLATO, Silmara J. A. MORATO, Antonio C. Direitos básicos de proteção de dados pessoais, o princípio da transparência e a proteção dos direitos intelectuais. In Tratado de Proteção de Dados Pessoais. Coord. Danilo Doneda et all. Rio de Janeiro: Forense, 2021.

Petição Inicial - Aditamento (0066519-36.2022.4.02.5101) SEI 0026100.000452/2022-24 / pg 127

> *de informações estratégicas, úteis à condução de negócios empresariais. As informações protegidas por segredo industrial, portanto, são aquelas cujo compartilhamento colocaria em risco a atividade empresarial de determinada entidade.*
>
> *11. Doutrinariamente, é possível classificar a informação protegida por segredo industrial em duas categorias: a) know-how técnico, que se refere à tecnologia desenvolvida pela empresa, como fórmulas, métodos produtivos e softwares; b) know-how de negócios, que se refere aos segredos comerciais, dados financeiros, de marketing e administrativos. Não são consideradas, porém, como segredo industrial, as informações técnicas de conhecimento dos especialistas do ramo, o chamado know-how generalizado.*
>
> *12. Diante das informações prestadas pela Hemobrás no caso concreto, portanto, é possível identificar elementos distintivos do segredo industrial, já que as informações do contrato também se referem ao processo de transferência de tecnologia, o que também justifica a previsão de sigilo que consta no próprio instrumento contratual.*
>
> *13. Deve-se concluir, portanto, que o franqueamento do acesso às informações constantes no contrato importaria em risco para as contratadas, já que informações de seu know-how técnico estariam expostas."*

14. Desta feita, de modo a evitar que **informações sensíveis às atividades da empresa - e cruciais também para a segurança de seus usuários e colaboradores** - sejam divulgadas para terceiros não previamente autorizados e a seus concorrentes, portanto, o WhatsApp requer que os trechos destacados da Nota Técnica referida sejam mantidos sob sigilo, sob pena de violação de segredo comercial e industrial.[11]

[11] Ao discorrer sobre a definição de informação confidencial, segredo de empresa e segredo de negócio, Elisabeth Kasznar Fekete pontua: "*trata-se de "conhecimento utilizável na atividade empresarial, de caráter industrial ou comercial, de acesso restrito, provido de certa originalidade, lícito, transmissível, não protegido por patente, cuja reserva representa valor econômico para o seu possuidor, o qual exterioriza o seu interesse na*

Petição Inicial - Anexo 0066519 (08685394 (0096852)) SEI 0026100045/2022-32 / pg 1258

15. **Cabe destacar que a confidencialidade é da própria natureza dos documentos entregues à ANPD no escopo do presente procedimento**, como o relatório de impacto à proteção de dados, os testes de balanceamento do legítimo interesse, o registro de operações de tratamento de dados, e os contratos e seus conteúdos. **As informações relacionadas a tratamentos de dados, tais como as compartilhadas com a ANPD, são parte vital e integrante dos serviços digitais oferecidos e, portanto, estratégicos**. Incide, por isso, a proteção conferida pela legislação brasileira, em especial a própria legislação de proteção de dados (art. 55-J, II c.c. § 5º da LGPD), ao segredo empresarial e ao sigilo das informações.

16. Embora o artigo 9º da LGPD assegure ao titular de dados pessoais o direito ao acesso facilitado às informações sobre o tratamento de seus dados, nota-se que não há menção específica ao fornecimento de documentos internos à empresa. **Do dever de transparência dos agentes de tratamento, com efeito, não decorre obrigação específica de publicidade desses documentos e de seu conteúdo**, sobretudo ao considerar que a LGPD, repetidas vezes, reforça a proteção dos segredos comercial e industrial no setor privado e relaciona essa proteção com o desenvolvimento econômico, tecnológico e a inovação.

17. Vale ressaltar, ainda, que essa Coordenação-Geral de Fiscalização da ANPD tem competência para zelar pela observância dos segredos comerciais e industriais (artigo 17, XXI,[12] do Regimento Interno da ANPD), cabendo à Diretoria "*requisitar informações e documentos de pessoas, órgãos, autoridades e entidades públicas ou privadas relacionados ao*

preservação do sigilo através de providências razoáveis". (In: *Segredo de empresa*. Enciclopédia jurídica da PUC-SP. Celso Fernandes Campilongo, Alvaro de Azevedo Gonzaga e André Luiz Freire (coords.). Tomo: Direito Comercial. Fábio Ulhoa Coelho, Marcus Elidius Michelli de Almeida (coord. de tomo). 1. ed. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2017. Disponível em: https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbete/248/edicao-1/segredo-de-empresa. Acesso em 3.5.2022.

[12] "Art. 17. São competências da Coordenação-Geral de Fiscalização, sem prejuízo de outras previstas na Lei nº 13.709, de 2018, no Decreto nº 10.474, de 2020, e na legislação aplicável: (...) XXI - zelar pela observância dos segredos comercial e industrial, observada a proteção dos dados pessoais e do sigilo das informações quando protegido por lei ou quando a quebra do sigilo violar os fundamentos do art. 2º, da Lei nº 13.709, de 2018;"

Petição Anexos - Pet 08665196 (08685394) (0096852) SEI 00261.000045/2022-32 / pg 1259

exercício de suas atribuições, que serão mantidos sob sigilo legal, quando necessário, e determinar as diligências que se fizerem necessárias" (artigo 7º, III[13] do Regimento Interno da ANPD, e artigo 55-J, II e X[14] e §5º da LGPD).[15]

18. Nesse sentido, outras autoridades brasileiras possuem sistemas com níveis de acesso diferenciados, garantindo que a visualização de determinados documentos, incluindo Notas Técnicas, possa ocorrer apenas em ambientes específicos ou por usuários específicos. O Sistema Eletrônico de Informações - SEI permite que os documentos sejam classificados como:

> (i) "restritos" quando submetidos a hipóteses de restrição de acesso previstas em outras legislações, tais como sigilo fiscal, bancário, industrial e empresarial, com exceção das informações elencadas no art. 23 da LAI, fazendo com que os processos e documentos apenas estejam disponíveis para visualização de usuários das unidades pelas quais o processo tramitar (neste caso, estaria restrito apenas a uma autoridade específica); ou
>
> (ii) "sigilosos", hipótese em que os processos e seus documentos estejam disponíveis apenas para usuários com permissão específica e previamente credenciados.

19. No caso específico do CADE, como exemplo, o art. 49 do Regimento Interno reconhece que poderá ser conferido caráter sigiloso "aos autos, informações, dados, correspondências, objetos e documentos de interesse de qualquer das diversas espécies de

---

13 "Art. 7º São competências dos Diretores, sem prejuízo de outras previstas na Lei nº 13.709, de 2018, no Decreto nº 10.474, de 2020, e na legislação aplicável: (...) III - requisitar informações e documentos de pessoas, órgãos, autoridades e entidades públicas ou privadas relacionados ao exercício de suas atribuições, que serão mantidos sob sigilo legal, quando necessário, e determinar as diligências que se fizerem necessárias;"

14 "Art. 55-J. Compete à ANPD: (...) II - zelar pela observância dos segredos comercial e industrial, observada a proteção de dados pessoais e do sigilo das informações quando protegido por lei ou quando a quebra do sigilo violar os fundamentos do art. 2º desta Lei; (...) X - dispor sobre as formas de publicidade das operações de tratamento de dados pessoais, respeitados os segredos comercial e industrial;"

15 "Art. 55-J. § 5º No exercício das competências de que trata o caput deste artigo, a autoridade competente deverá zelar pela preservação do segredo empresarial e do sigilo das informações, nos termos da lei."

Petição Pública - Apenso 08665193 (08685394) (0096852) SEI 0026100045/2022-24 / pg 10

procedimento administrativo", de modo que trechos de pareceres, notas técnicas e votos reputados sigilosos devem ser e são tarjados.

20. Nessa linha, o WhatsApp, respeitosamente, **requer também a revisão da publicação na íntegra do conteúdo das Notas Técnicas nº 02/2021 e nº 19/2021**, que também contêm informações que merecem proteção e cuja confidencialidade já havia sido requerida. O WhatsApp requer a juntada também das referidas Notas Técnicas com indicação dos trechos cuja divulgação pode violar o sigilo comercial e industrial protegidos por lei, nos termos acima mencionados (tachados e destacados em amarelo) (**Doc. 2 e 3**).

21. As Notas Técnicas, especialmente a Nota Técnica nº 02/2021 e Nota Técnica nº 19/2021, também apresentam trechos sensíveis que podem disseminar informações desatualizadas ou incompletas sobre o procedimento, se a divulgação pública for mantida da forma que se encontra. Como as respectivas Notas Técnicas foram produzidas pela ANPD na medida em que esta Autoridade recebia informações do WhatsApp no procedimento, parte das informações foram devidamente esclarecidas ou complementadas em outros protocolos ou mediante a apresentação de documentação posterior.

22. Assim, caso um leitor avalie tão somente o conteúdo de uma ou parte das Notas Técnicas na forma em que se encontram, esse poderá ser levado a conclusões errôneas a respeito do caso ou das práticas de proteção de dados do WhatsApp, uma vez que acessará informações que já foram devidamente endereçadas em momento posterior.

III. REQUERIMENTO - SUPRESSÃO DE TRECHOS

23. Em vista do exposto, havendo prestado todas as justificativas legais pertinentes, o **WhatsApp respeitosamente requer que todos os trechos em destaque nas Notas Técnicas nº 2/2021, 19/2021 e 49/2022 anexas sejam mantidos sob sigilo por essa Autoridade**, com o desentranhamento das versões integrais inicialmente disponibilizadas no procedimento de acesso público e sua respectiva substituição pelas versões com

Petição Parcial Adp 00665196 (08585394 (00968529)) SEI 00261.000045/2022-24 / pg 10 81

supressão dos trechos sigilosos, em tal procedimento e nas notícias[16] sobre o caso no website da ANPD.[17]

Termos em que,

pede deferimento

Brasília, 17 de maio de 2022.

Thiago Luís Sombra

OAB/DF 22.631

Fernando Dantas Motta Neustein

OAB/SP 162.603

Caroline Visentini Ferreira Gonçalves

OAB/SP 299.834

Jaqueline Simas de Oliveira

OAB/RJ 211.510

Isabela Fernandes Pereira

OAB/SP 424.503

[16] Disponível em: https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/anpd-conclui-a-analise-de-adequacao-da-nova-politica-de-privacidade-do-aplicativo-a-lgpd#:~:text=A%20Autoridade%20Nacional%20de%20Prote%C3%A7%C3%A3o,do%20aplicativo%20de%20mensagens%20WhatsApp. Acesso em 17.5.2022.

[17] O WhatsApp se reserva o direito de se manifestar, no prazo de 10 (dez) dias, a respeito dos demais documentos cuja divulgação pública poderia violar o sigilo comercial e industrial, nos termos do ofício nº 136/2022/CGF/ANPD/PR.

Petição Anexos 0066193 (0086539) (0086852) SEI 0026100045/2022-34 / pg 102

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
Protocolo da Autoridade Nacional de Proteção de Dados
Coordenação-Geral de Fiscalização

Brasília, 19 de maio de 2022.

Assunto: **Análise de sigilo comercial e industrial - petição WhatsApp SEI 3380304**

1. Em 10/05/2022, por meio do O. cio nº 136/2022/CGF/ANPD/ PR, a ANPD encaminhou ao WhatsApp Inc. a Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD bem como concedeu 5 (cinco) dias para que a empresa indicasse, mediante manifestação fundamentada, se fosse de seu interesse, os trechos da referida nota cuja divulgação pública poderia violar o sigilo comercial e industrial ou que deveriam permanecer classificados como de acesso restrito nos termos da Lei nº 12.527/2011.

2. A empresa respondeu em 17/05/2022, por meio da Petição SEI 3380304, e encaminhou versões das Notas Técnicas nº 2 e 19/2021/CGF/ANPD/PR e 49/2022/CGF/ANPD destacadas com os trechos que a empresa entendia que deveriam ser mantidos em sigilo. Dessa forma, o WhatsApp Inc. indicou não só que trechos da Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD deveriam receber tratamento sigiloso, mas também solicitou a revisão da publicação na íntegra das outras duas notas técnicas emitidas no presente processo. Para justificar o sigilo, a empresa alegou que informações referentes a tratamento de dados são estratégicas. Em relação às duas notas técnicas anteriores, sustentou que sua publicação poderia disseminar informações desatualizadas ou incompletas, podendo levar o leitor à conclusões errôneas.

3. Considerando o exposto, defiro sigilo aos seguintes parágrafos da Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD, conforme solicitado pelo WhatsApp Inc.:

a) 5.8.1.6 e 5.8.1.7;

Anexo Parecer 00261.000012/2021-04 SEI 0026[illegible] / pg. 1063

b) 5.8.2.9 a 5.8.2.17; e

c) 5.8.2.29 a 5.8.2.31.

4. Todos esses parágrafos contêm informações de avaliações e procedimentos internos da empresa e, portanto, protegidas pelo segredo comercial e industrial. Assim, tais informações devem receber tratamento sigiloso, com acesso restrito à ANPD e ao WhatsApp.

5. Indefiro os demais pedidos de sigilo do WhatsApp Inc. na Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD bem como todos os pedidos de sigilo das Notas Técnicas nº 2 e 19/2021/CGF/ANPD/ PR, tendo em vista não se tratarem de informações relativas a segredo comercial ou industrial. Além disso, em relação especificamente aos pedidos de sigilo feitos nas duas notas técnicas anteriores, ressalta-se que conclusões preliminares da autoridade não caracterizam circunstância passível de sigilo ou de acesso restrito conforme a Lei nº 12.527/2011, notadamente considerando o exposto no art. 3º, XII do Decreto nº 7.724/2012.

6. Dessa forma, publique-se versão pública da Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD com os parágrafos citados acima tarjados. As Notas Técnicas nº 2 e 19/2021/CGF/ANPD/PR devem permanecer públicas na íntegra.

FABRICIO GUIMARÃES MADRUGA LOPES
Coordenador-Geral de Fiscalização

Documento assinado eletronicamente por **Fabricio Guimarães Madruga Lopes**, **Coordenador(a)-Geral**, em 19/05/2022, às 18:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020. .

A autenticidade do documento pode ser conferida informando o código verificador **3380486** e o código CRC **8A31F30A** no site: https://super.presidencia.gov.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0

Referência: Processo nº 00261.000012/2021-04 SEI nº 3380486

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
Autoridade Nacional de Proteção de Dados
Coordenação-Geral de Fiscalização

Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD

1.	**INTERESSADO**
1.1.	WhatsApp LLC (WhatsApp); WhatsApp Inc.; Facebook Serviços Online do Brasil Ltda (Facebook).
2.	**ASSUNTO**
2.1.	Atualização da Política de Privacidade do WhatsApp.
3.	**REFERÊNCIAS**
3.1.	Processo sei nº 00261.000012/2021-04;
3.2.	Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei de Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD;
3.3.	Portaria nº 1, de 8 de março de 2021 – Regimento Interno da Autoridade Nacional de Proteção de Dados;
3.4.	Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD (SEI nº 2461963);
3.5.	Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD (SEI nº 2675286);
3.6.	Documentos do Processo SEI/ANPD nº 00261.000012/2021-04:
3.7.	Anexo *WhatsApp Business Terms of Service* (SEI nº 2675477);
3.8.	Anexo *WhatsApp Business Data Processing Terms* (SEI nº 2675478);
3.9.	Anexo *WhatsApp Business Data Transfer Addendum* (SEI nº 2675479);
3.10.	Anexo *WhatsApp Business Data Security Terms* (SEI nº 2675480);
3.11.	Ofício nº 146/2021/3ªCCR (SEI nº 2692461);
3.12.	Petição Ofício nº 70/2021/CGF/ANPD/PR (SEI nº 2764246);
3.13.	Anexo Doc. 1 (SEI nº 2764247);
3.14.	Petição (SEI nº 2847074);
3.15.	Anexo II (SEI nº 2847075);
3.16.	Petição Complementar - NT 19_15 + Docs (SEI nº 2951339)
3.17.	Documentos do Processo Sigiloso SEI/ANPD nº 00261.001022/2021-59:
3.18.	Despacho CGF/ANPD (SEI nº 2838364);
3.19.	Certidão 11 (SEI nº 2847987);
3.20.	Petição do WhatsApp (SEI nº 2848064);
3.21.	Anexo II - RIPD (SEI nº 2848074);
3.22.	Anexo III - Teste de Balanceamento - Legítimo Interesse (SEI nº 2848076);
3.23.	Anexo IV - Teste de Balanceamento - Legítimo Interesse (SEI nº 2848097);
3.24.	Anexo V - Direitos de Privacidade (SEI nº 2848110);
3.25.	Anexo VI - RIPD (SEI nº 2848120);
3.26.	Anexo VII - Registro de Operações de Tratamento (SEI nº 2848125);
3.27.	Anexo VIII - Registro de Operações de Tratamento (SEI nº 2848126);
3.28.	Anexo IX - Registro de Operações de Tratamento (SEI nº 2848137);
3.29.	Anexo X - Contrato Geral de Patrocínio de Eventos (SEI nº 2848142);
3.30.	Anexo XI - WhatsApp Eleições2020 (SEI nº 2848155);
3.31.	Petição Complementar (SEI nº 3044585);
3.32.	Anexo Doc 01 (SEI nº 3044586);
3.33.	Anexo Doc 02 (SEI nº 3044587);
3.34.	E-mail de compartilhamento (SEI nº 2848178);
3.35.	Memória dos documentos compartilhados (SEI nº 2848246);
3.36.	E-mail Encaminha Informações (SEI nº 3325041); e
3.37.	Petição WhatsApp Informações Adicionais (SEI nº 3325042).
4.	**RELATÓRIO**

4.1. Trata-se de análise após a realização de reuniões técnicas e o recebimento de documentação complementar do WhatsApp Inc., visando o acompanhamento por esta Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) das alterações promovidas na Política de Privacidade e nos Termos de Serviço pela referida empresa, com intuito de identificar sua adequação à legislação nacional de proteção de dados pessoais e eventuais providências a serem tomadas.

4.2. Considerando o relatório e a análise descritos na Nota Técnica nº 19 (SEI nº 2675286) como ponto de partida, foram recebidos os documentos enumerados nos itens 3.6 e 3.7 desta Nota Técnica, após as determinações previstas na Nota Técnica nº 19 (SEI nº 2675286), item 6.145.

4.3. No processo SEI/ANPD nº 00261.000012/2021-04, destacam-se os seguintes documentos:

4.3.1. Os documentos Anexo *WhatsApp Business Terms of Service* (SEI nº 2675477), Anexo *WhatsApp Business Data Processing Terms* (SEI nº 2675478), Anexo *WhatsApp Business Data Transfer Addendum* (SEI nº 2675479) e Anexo *WhatsApp Business Data Security Terms* (SEI nº 2675480) foram analisados em conjunto com as versões digitais disponíveis até o dia 23/11/2021.

4.3.2. Petição Ofício nº 70/2021/CGF/ANPD/PR (SEI nº 2764246), em resumo, solicitou dilação de prazo. E o documento *Anexo Doc. 1* (SEI nº 2764247) reproduziu as apresentações das reuniões técnicas.

4.3.3. Os documentos *Petição* (SEI nº 2847074) e *Petição Complementar - NT 19_15 + Docs* (SEI nº 2951339) apresentam os argumentos e evidências que visam responder as determinações pendentes após a análise da Nota Técnica 19 (SEI nº 2675286).

4.3.4. Os documentos do item 4.3.3 anterior foram complementados por evidências e documentos do Processo sigiloso nº 00261.001022/2021-59, conforme enumerado no item 3.7 desta nota.

4.3.5. Toda documentação foi enviada no prazo e analisada nos respectivos tópicos correspondentes às determinações desta Autoridade.

5. ANÁLISE

5.1. Análise dos documentos encaminhados após a Nota Técnica 19 (SEI nº 2675286) para atendimento das determinações pendentes.

5.2. Reitera-se, nesta oportunidade, que anteriormente, conforme análise da Nota Técnica 19 (SEI nº 2675286), foram considerados atendidos os itens b.2, c.2, c.3, c.5 do item 191 da Nota Técnica 02/2021/CGTP/ANPD (SEI nº 2461963).

5.3. Restaram as determinações previstas nos itens a, b.1, b.3, c.1, c.4, d.1, d.2, e.1, e.2 e e.3 para envio de informações complementares e a análise ora realizada. O ponto de partida foi a análise da Nota Técnica nº 19 (SEI nº 2675286). Todas as referências, deste ponto em diante, são relativas a essa nota técnica, aos documentos enviados após sua elaboração e às reuniões técnicas realizadas entre a Autoridade e o controlador.

5.4. ANÁLISE DOS TERMOS DE USO E POLÍTICAS DO WHATSAPP BUSINESS

5.4.1. Determinação (a) Condução de Relatório de Impacto de Proteção de Dados sobre a integração dos serviços WhatsApp Business e WhatsApp

5.4.1.1. Análise

5.4.1.2. Supera-se a questão da função de controlador da empresa, conforme argumento apresentado no item 5.11 e seguintes da Nota Técnica nº 19 (SEI nº 2675286). A alternativa, que contraria as evidências analisadas, seria considerar as empresas contratantes do aplicativo como controladoras e solicitar a todas os respectivos RIPD; ademais não se percebe que estas empresas detenham a capacidade de impor os temos de contrato ou termos de uso ao WhatsApp Inc, por exemplo, conforme o art. 39 da LGPD, já que as empresas aderem aos termos de uso e de privacidade do WhatsApp Inc e não o inverso. Neste ponto, relembra-se que este processo se refere ao aplicativo WhatsApp Messenger, WhatsApp for Business e WhatsApp for business – API. Caso a determinação de elaboração do RIPD não fosse observada, seria flagrante a infração administrativa ao Art. 38 da LGPD, passível de processo administrativo sancionador e respectiva penalidade.

5.4.1.3. Relativo à determinação "a", o principal fato encontrado na análise da Nota Técnica nº 19 (SEI nº 2675286) foi o declarado nos itens 5.20 e 5.21, transcritos abaixo.

> 5.20. Todavia, com exceção dos *Termos de Segurança de Dados do WhatsApp Business*, os documentos fazem referência e condicionam sua validade aos casos de aplicação do Regulamento Geral de Proteção de Dados – RGPD do Parlamento Europeu. Desse modo, **é possível entender que os titulares de dados pessoais sob a guarda exclusiva da LGPD não estão cobertos nem protegidos por esses dispositivos ou documentos.**
>
> 5.21. Consequentemente, exceto pela afirmação constante na *Petição - Resposta 4 do WhatsApp aos Ofícios 43 e 51* (2557107), entende-se que há um vácuo nos *Termos de Serviço do WhatsApp Business* sobre a situação dos titulares de dados protegidos somente pela LGPD e que não existem elementos suficientes que possam caracterizar o WhatsApp exclusivamente como operador de dados. [Grifos e itálico no original]

5.4.1.4. Na análise promovida pela referida nota técnica, acrescentou-se uma segunda determinação, conforme o item 5.22, transcrita abaixo.

> 5.22. Desse modo, **recomenda-se ao WhatsApp** que:
>
> b) documente a atividade relacionada à proteção aos titulares de dados pessoais abrangidos pela LGPD, seja pela adaptação dos atuais documentos *Termos de Serviço do WhatsApp Business*, aos *Termos de Tratamento de Dados do WhatsApp Business* e *Adendo sobre Transferência de Dados do WhatsApp Business*, seja pela edição de documentos específicos para titulares de dados pessoais abrangidos pela LGPD. [Grifos e itálicos no original]

5.4.1.5. Em relação ao item 161. "a" da Nota Técnica 02/2021/CGTP/ANPD (SEI nº 2461963), que determina "*a condução de Relatório de Impacto de Proteção de Dados sobre a integração dos serviços WhatsApp Business e WhatsApp, tendo por referências as melhores práticas implementadas pelo mercado, bem como o exposto na seção VI**[1]** desta Nota Técnica, de modo a identificar os riscos relativos às operações de tratamento de dados pessoais realizadas entre as duas aplicações*", entende-se que o formato do RIPD adotado atendeu às melhores práticas[2] do mercado e abrangeu os seguintes pontos no tratamento de dados pessoais:

- Justificativa da elaboração;
- Descrição das operações e o escopo do tratamento;
- Categorias dos dados pessoais tratados;
- Tratamento típico dos dados pessoais;
- Identificação dos controladores e operadores envolvidos;
- Atendimento dos princípios de proteção de dados pessoais;
- Base legal usada para justificar o tratamento de dados pessoais;
- Mecanismos para assegurar os direitos dos titulares;
- Mecanismos para assegurar a conformidade dos demais operadores;
- Mecanismos e procedimentos administrativos para assegurar tratamento de dados de forma segura; e
- Avaliação de riscos e meios de mitigação, inclusive os riscos encontrados.

5.4.1.6. O relatório de impacto à proteção de dados foi elaborado por determinação da Autoridade. O descumprimento de tal determinação conduziria ao flagrante descumprimento do Art. 38 e do Art. 55-J pelo controlador. Conforme informação prestada pela própria empresa WhatsApp LLC, sua atuação no tratamento de dados pessoais ocorre como controlador e operador, dependendo do aplicativo avaliado.

> "Para os fins deste RIPD, o WhatsApp atua como controlador de dados pessoais limitados apenas no contexto do WhatsApp Messenger e analytics e recursos para WhatsApp Business. Já no tratamento de dados pessoais de clientes na comunicação de empresas pelo WhatsApp Business, o WhatsApp atua apenas como operador e as empresas são as controladoras."[3]

5.4.1.7. Apesar das inúmeras oportunidades nas quais é afirmado o papel de operador do WhatsApp, entende-se que há variação de função dependendo do momento analisado, principalmente considerando que são, no mínimo, 03 (três) soluções: o *WhatsApp Consumer App* ou "*WhatsApp Messenger*", "*WhatsApp Business App*" e "*WhatsApp Business API*". Apesar de a determinação ter sido emanada com escopo limitado à integração dos serviços *WhatsApp Business* e WhatsApp, o controlador se esforçou em demonstrar o impacto nos 03 (três) aplicativos.

5.4.1.8. Ao longo do relatório, em diversas passagens, houve a associação entre o risco significativo como justificativa para elaboração do RIPD, o que não está previsto na LGPD. O RIPD não se confunde com incidentes de segurança, por exemplo, e pode ser determinada sua elaboração sempre que a Autoridade entender necessária.

> **Lei nº 13.709/2018 - LGPD**
>
> Art. 38. A autoridade nacional poderá determinar ao controlador que elabore relatório de impacto à proteção de dados pessoais, inclusive de dados sensíveis, referente a suas operações de tratamento de dados, nos termos de regulamento, observados os segredos comercial e industrial.
>
> Parágrafo único. Observado o disposto no caput deste artigo, o relatório deverá conter, no mínimo, a descrição dos tipos de dados coletados, a metodologia utilizada para a coleta e para a garantia da segurança das informações e a análise do controlador com relação a medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação de risco adotados

5.4.1.9. Conforme o Art. 38 da LGPD, o RIPD deve conter, no mínimo, a descrição dos tipos de dados coletados, a metodologia utilizada para a coleta e para a garantia da segurança das informações e a análise do controlador com relação a medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação de risco adotados. Considera-se que os requisitos mínimos do referido artigo foram atendidos.

5.4.1.10. Passa-se, então a ser analisada a necessidade de melhor especificação dos tipos de dados pessoais tratados nas 03 (três) aplicações.

5.4.1.11. Na Nota Técnica nº 19 (SEI nº 2675286), item 5.22, foi adicionada uma segunda determinação ao item 191, letra "a", da *XI. Conclusão* da Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD (SEI nº 2461963), transcrita abaixo:

> b) documente a atividade relacionada à proteção aos titulares de dados pessoais abrangidos pela LGPD, seja pela adaptação dos atuais documentos *Termos de Serviço do WhatsApp Business*, aos *Termos de Tratamento de Dados do WhatsApp Business* e *Adendo sobre Transferência de Dados do WhatsApp Business*, seja pela edição de documentos específicos para titulares de dados pessoais abrangidos pela LGPD. [Itálicos no original]

5.4.1.12. Conforme a determinação acima, foram conferidas as versões atuais disponíveis para os titulares dos seguintes documentos: *Termos de Serviço do WhatsApp Business*, *Termos de Tratamento de Dados do WhatsApp Business* e *Adendo sobre Transferência de Dados do WhatsApp Business*.

5.4.1.13. Além da análise anterior, foi realizada a análise de todos os links das páginas referenciadas no Processo SEI nº 00261.001022/2021-59, no Anexo II - RIPD (SEI nº 2848074), conforme listado abaixo. Foi adotada a sequência de aparição das páginas no documento Anexo II - RIPD (SEI nº 2848074). Os subitens descrevem as observações pontuais das respectivas páginas.

5.4.1.14. Páginas eletrônicas citadas no Anexo II - RIPD (SEI nº 2848074) e fiscalizadas neste processo:

- Como podemos ajudar? https://faq.whatsapp.com/general/?lang=pt_br;
- Como trabalhar com provedores de soluções, https://faq.whatsapp.com/general/whatsapp-business-api/working-with-solution-providers/;[4]
- Termos de Serviço do WhatsApp Business, https://www.whatsapp.com/legal/business-terms/?lang=pt_br;
- Diretório de parceiros, https://www.facebook.com/business/partner-directory/search?solution_type=messaging&platforms=whatsapp;
- Sobre os recursos comerciais, https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/about-new-business-features-and-whatsapps-privacy-policy-update/?lang=pt_br;
- As Empresas da Meta, https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/the-facebook-companies?lang=pt_b;
- Privacidade e segurança para conversas com empresas, https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/end-to-end-encryption-for-business-messages/?lang=pt_br;
- Política de Privacidade do Pagamentos no WhatsApp, https://www.whatsapp.com/legal/payments/privacy-policy?lang=pt_br;
- Aviso de Privacidade – Brasil, https://www.whatsapp.com/legal/brazil-privacy-notice/?lang=pt_br.
  - "Dependemos de seu consentimento de acordo com a LGPD em circunstâncias limitadas. Por exemplo, quando coletamos e usamos informações que você nos autoriza receber por meio das configurações do seu aparelho ao ativar certos recursos e serviços, como o acesso a sua localização GPS, câmera ou fotos, para que possamos fornecer estes recursos e serviços. Quando tratamos dados com base em seu consentimento, você tem o direito de retirá-lo a qualquer momento.";
- Porque o WhatsApp apaga contas inativas, https://faq.whatsapp.com/general/account-and-profile/about-inactive-account-deletion/?lang=pt_br;
- Como apagar sua conta, https://faq.whatsapp.com/iphone/account-and-profile/how-to-delete-your-account?lang=pt_br;
- Termos de Tratamento de Dados do WhatsApp Business ("Termos de Tratamento de Dados"), https://www.whatsapp.com/legal/business-data-processing-terms;
  - Cita a aplicabilidade da LGPD.
- Contatos no seu aplicativo WhatsApp Business, https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/contacts-in-your-whatsapp-business-app;
- Fale com o WhatsApp, https://www.whatsapp.com/contact/forms/263782518833525/;
- Aviso de Privacidade – Brasil, https://www.whatsapp.com/legal/brazil-privacy-notice;
  - O "Fale com o WhatsApp" está incluído nesta página;
  - A opção de entrar em contato com encarregado de proteção de dados está nesta página;
- WhatsApp *Privacy Policy*, https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy;
  - A página possui duas orientações para o público:
    - "Se você reside na Região Europeia, o WhatsApp Ireland Limited fornece os Serviços para você de acordo com esses Termos de Serviço e Política de Privacidade." e "Se você não reside na Região Europeia, o WhatsApp LLC ("WhatsApp", "nossos", "nós" ou "conosco") fornece os Serviços para você de acordo com esses Termos de Serviço e Política de Privacidade."
    - Traduzindo tais páginas, consta ao final da página trecho com a informação que deve ser lida para os usuários brasileiros e que observem as disposições da LGPD;
    - Apesar da tradução, aparentemente os "Termos de Serviço do WhatsApp" são os mesmos para diversos países com legislações de proteção de dados completamente diversas;
- Sobre a criptografia de ponta a ponta, https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/end-to-end-encryption?lang=pt_br;
  - Há um vídeo explicativo que não está traduzido.

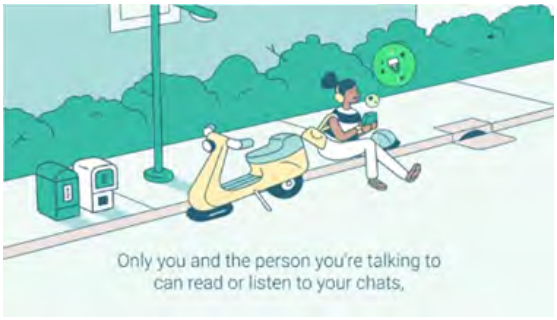


Figura 1 - Tela de Exemplo do Vídeo de Explicação sobre Criptografia. Fonte: Página do WhatsApp LLC.

- Nesta página, está a informação sobre a prestação de "Informações para as autoridades policiais", disponível em h. ps://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/information-for-law-enforcement-authorities;
    - Exemplo de página com informações prestadas de forma mais didática, https://www.whatsapp.com/security;



Figura 2 - Tela Inicial da Página do Sistema de Solicitação Online para Autoridades. Fonte: WhatsApp LLC.

- Como mudar as configurações de privacidade dos grupos, https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/how-to-change-group-privacy-settings/?lang=pt_br;
- Como mudar suas configurações de privacidade, https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/how-to-change-your-privacy-settings/?lang=pt_br;
- Como usar o WhatsApp de forma responsável, https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/how-to-use-whatsapp-responsibly/?lang=pt_br;
    - O vídeo não está traduzido para o português e não há legendas.



Figura 3 - Tela de Exemplo do Sobre como usar o WhatsApp de forma responsável e contas banidas. Fonte: Página do WhatsApp LLC.

- *Cookies*, https://www.whatsapp.com/legal/cookies?lang=pt_br;
- Há uma versão em português, na página de Segurança do WhatsApp < https://www.whatsapp.com/security > de documento *Explicação Técnica Detalhada*, disponível no link < https://www.whatsapp.com/security/WhatsApp-Security-Whitepaper.pdf> que apresenta maiores informações sobre a criptografia no WhatsApp;
- Como usar o *Touch ID* ou o *Face ID* no WhatsApp, https://faq.whatsapp.com/iphone/security-and-privacy/how-to-usetouch-id-or-face-id-for-whatsapp?lang=pt_br;
- Como usar o bloqueio por impressão digital no Android, https://faq.whatsapp.com/android/security-and-privacy/how-to-use-android-fingerprint-lock?lang=pt_br;
- Como manter a segurança no WhatsApp, https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/staying-safe-on-whatsapp?lang=pt_br;
- Sobre visto por último e online, https://faq.whatsapp.com/general/chats/about-last-seen-and-online?lang=pt_br;
- Sobre a privacidade do status, https://faq.whatsapp.com/general/status/about-status-privacy?lang=pt_br;
- Sobre limites de encaminhamento, https://faq.whatsapp.com/general/chats/about-forwarding-limits?lang=pt_br;

Nota 49/2022 PGE/PA-PRODEMA Fls. 0065 Proc. 2020/0065338 Mat. 0026 SEI 0001265-32.2021.8.14.0401 pg. 35

- Como verificar as confirmações de leitura, https://faq.whatsapp.com/android/security-and-privacy/how-to-check-read-receipts;
- Sobre as mensagens temporárias, https://faq.whatsapp.com/general/chats/about-disappearing-messages?lang=pt_br;
- Como mudar suas configurações de privacidade, https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/how-to-change-your-privacy-settings/?lang=pt_br;
- Como bloquear e denunciar contatos, https://faq.whatsapp.com/iphone/security-and-privacy/how-to-block-and-unblock-contacts?lang=pt_br;
- O que é o *WhatsApp Business*? https://faq.whatsapp.com/general/account-and-profile/what-is-whatsapp-business/?lang=pt_br;
- Como utilizar o *WhatsApp Business* para se comunicar com seus clientes, https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/using-the-whatsapp-business-app-to-communicate-with-your-customers/;
- Sobre banimento de contas, https://faq.whatsapp.com/general/account-and-profile/about-account-bans?lang=pt_br;
    - O vídeo não está traduzido para o português e não há legendas.



Figura 4 - Tela de Exemplo do Sobre como usar o WhatsApp de forma responsável e contas banidas. Fonte: Página do WhatsApp LLC.

- Sobre conteúdos e mensagens indesejadas (spam), https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/about-spam-and-unwanted-messages/?lang=pt_br;
- Redes globais de apoio emocional e prevenção de suicídio, https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/global-suicide-hotline-resources/?lang=pt_br;
- Política de Privacidade do WhatsApp, https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy, exibe ao final um link para página específica com orientações do Brasil (Link acima);
- Termos de Serviço do WhatsApp, https://www.whatsapp.com/legal/terms-of-service#terms-of-service-privacy-policy-and-user-data;
- Termos de Serviço do *WhatsApp Business*, https://www.whatsapp.com/legal/business-terms/?lang=pt_br;
    - Informa sobre a aplicabilidade da LGPD.
- Termos de Tratamento de Dados do *WhatsApp Business* (“Termos de Tratamento de Dados”) https://www.whatsapp.com/legal/business-terms-20210927:
    - Informa sobre a aplicabilidade da LGPD;
- Política do *WhatsApp Business*, https://www.whatsapp.com/legal/business-policy/
- Termos de Tratamento de Dados do *WhatsApp Business* (“Termos de Tratamento de Dados”), https://www.whatsapp.com/legal/business-data-processing-terms-20210927;
- Termos de Segurança de Dados do *WhatsApp Business* (“Termos de Segurança de Dados”), https://www.whatsapp.com/legal/business-data-security-terms;
    - não cita diretamente a LGPD, mas está alinhado com os Art. 46 a 49;
- Adendo sobre Transferência de Dados do *WhatsApp Business*, https://www.whatsapp.com/legal/business-data-transfer-addendum-20210927;
- Termos de Serviço do *WhatsApp Business*, https://www.whatsapp.com/legal/business-terms-20210927;
- Conteúdo Jurídico do WhatsApp, https://www.whatsapp.com/legal/?lang=pt_br;

Nota 49/2022 PGFN/ANEI 00665.[illegible] SEI 0026[illegible]/2020-32 pg. 36



Figura 5 - Informação gráfica sobre segurança. Fonte: FAQ do WhatsApp.[5]

5.4.1.15. **Conclusão**

5.4.1.16. Conclui-se que:

- O controlador atendeu a determinação da Autoridade para elaboração do RIPD. Não obstante, discorda-se dos argumentos apresentados para o atendimento e indica-se que o não atendimento conduziria a flagrante de infração administrativa;
- Foi elaborado o respectivo RIPD, o modelo adotado foi satisfatório e observou os principais tópicos indicados pelas boas práticas internacionais;
- Considerando a persistência de documentos apresentados apenas na língua inglesa ou na espanhola, ainda existem situações que poderiam ser alteradas para melhorar a transparência das formas de proteção de dados pessoais pela WhatsApp LLC nas plataformas ou aplicativos WAM, WAB e WAB-API, principalmente adotando os princípios de experiência dos usuários, entretanto, no exercício do poder regulador, a Autoridade Nacional de Proteção de Dados deve limitar-se a determinar o que está estabelecido na LGPD ou nos seus regulamentos. Desta forma, nesta oportunidade, indica-se que sejam observadas as melhores práticas para o atendimento dos princípios previstos no Art. 6º, principalmente a transparência;
- Neste ponto da análise, foi considerado o já elaborado pelo controlador e disponibilizado na página do aplicativo[6], na página sobre segurança do aplicativo[7] e na página da central de ajuda[8]; e
- Considerando os limites da LGPD e o estado atual da regulamentação considera-se que a recomendação "a" foi atendida; da mesma forma, considera-se que a recomendação "b" do item 5.22 da Nota Técnica 19 (SEI nº 2675286) foi cumprida, já que foram feitas alterações pontuais que indicam a aplicação da LGPD.

5.5. **CATEGORIAS DE DADOS, BASES LEGAIS E FINALIDADES PARA O TRATAMENTO**

5.5.1. **Determinação (b.1) Criação de seções na Polí ca de Privacidade que informem aos tulares as bases legais u lizadas e as correlacione às finalidades e categorias de dados pessoais tratados, de forma semelhante às seções 'nossa base legal para tratar dados' e 'como tratamos seus dados' disponíveis na Polí ca de Privacidade europeia.**

5.5.1.1. **Análise**

5.5.1.2. Foi apresentado cronograma de implantação das alterações determinadas pela ANPD, aguardando-se o prazo de 30 de novembro de 2021 para a verificação da determinação (b.1).

Tradução do WhatsApp Encryption Overview	
d.1. Tradução para o Português do *WhatsApp Encryption Overview*	15 de outubro de 2021
Tradução do Progresso em Privacidade	
Tradução para o Português da página *Privacy Progress*	15 de outubro de 2021
Materiais Educacionais	
Cartilha sobre "Segurança no WhatsApp"	15 de outubro de 2021
Cartilha sobre o "Uso do WhatsApp para Negócios"	15 de outubro de 2021
Cartilha sobre "Orientações para Pais sobre o Uso do WhatsApp"	15 de outubro de 2021

Cronograma de Implantação – Anexo I

Tipo de alteração e documento que seria alterado.	Cronograma para implementação
Alterações no Aviso de Privacidade do Brasil	
b.1. Alteração no Aviso de Privacidade para o Brasil referente à transparência sobre as categorias de dados tratadas	30 de novembro de 2021
c.1. Alteração no Aviso de Privacidade para o Brasil sobre direitos dos titulares de dados	15 de outubro de 2021
c.4. Alteração no Aviso de Privacidade para o Brasil sobre "consentimento" como base legal	15 de outubro de 2021
Atualização na Documentação do WhatsApp Business	
a. Atualização nos Termos de Serviço do WhatsApp Business e no Termo de Tratamento de Dados do WhatsApp Business para incluir menção à LGPD	15 de outubro de 2021
Criação de novos FAQs ou alterações aos FAQs existentes	
c.1. Criação de um novo FAQ sobre os direitos dos titulares de dados no Brasil	15 de outubro de 2021
d.1. Alterações nos FAQs atuais sobre criptografia de ponta a ponta	15 de outubro de 2021
e.1. Alterações no FAQ vinculado à Política de Privacidade sobre "Como apagar sua conta".	15 de outubro de 2021

Figura 6 – Cronograma das Alterações propostas pelo WhatsApp. Fonte: inserir referência.

5.5.1.3. A leitura da política de privacidade do aplicativo WhatsApp, disponível na respectiva página[9], é, em parte, confusa já que não traz expressamente a indicação de aplicação aos titulares brasileiros, principalmente considerando seus dois primeiros parágrafos, ambos reproduzidos na figura abaixo.

5.5.1.4. Conforme analisado na determinação (a) as diversas páginas não se encontram adaptadas em sua plenitude às disposições da LGPD e nem aparentam terem sido elaboradas especialmente para o público brasileiro. Apesar desta constatação, percebe-se o limite da legislação e da regulamentação atual de privacidade para focalizar as condutas que são exigíveis do controlador sob fiscalização.

Última modificação: 4 de janeiro de 2021 (versões arquivadas)

Polí ca de Privacidade do WhatsApp

Se você reside na Região Europeia, o WhatsApp Ireland Limited fornece os Serviços para você de acordo com esses Termos de Serviço e Política de Privacidade.

Informações Legais do WhatsApp

Se você não reside na Região Europeia, o WhatsApp LLC ("WhatsApp", "nossos", "nós" ou "conosco") fornece os Serviços para você de acordo com esses Termos de Serviço e Política de Privacidade.

Figura 7 - Trecho da Política de Privacidade do Aplicativo WhatsApp. Fonte: https://www.whatsapp.com.

5.5.1.5. O trecho da política de privacidade "Dados que Coletamos[10]", que dispõe sobre quais dados são coletados, traz informações gerais sobre quais dados são coletados sob uma justificativa ampla de "*operar, fornecer, melhorar, entender, personalizar, oferecer suporte e anunciar nossos Serviços*". Considera-se que a informação está dispersa e sem a especificação necessária.

5.5.1.6. Ao final da página, percebe-se texto específico para titulares de dados pessoais do Brasil e sobre a LGPD, conforme figura abaixo, que encaminha para Aviso de Privacidade - Brasil[11].

Lei Geral de Proteção de Dados do Brasil

Para saber mais sobre seus direitos e como exercê-los sob a Lei Geral de Proteção de Dados do Brasil, clique aqui.

Figura 8 - Trecho da Política de Privacidade do Aplicativo WhatsApp relativo à LGPD. Fonte: https://www.whatsapp.com.

5.5.1.7. A leitura do conteúdo da página Aviso de Privacidade - Brasil pouco acrescenta para correlacionar em sua política de privacidade quais categorias de dados pessoais são tratadas para quais finalidades. Não obstante, nesta página, no tópico "Como tratamos seus dados", consta link[12] apontando para as "categorias de informações utilizadas e por que e como são tratadas".

Como tratamos seus dados

De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (a "LGPD") do Brasil, as empresas devem ter finalidades legítimas e específicas para tratar seus dados. As categorias de informações utilizadas e por que e como são tratadas são descritas aqui.

Figura 9 - Trecho do Aviso de Privacidade do Aplicativo WhatsApp.

5.5.1.8. Nesta nova página, de título "Por que e como tratamos seus dados:", constam informações sobre as informações coletadas e tratadas pelo WhatsApp, associadas à finalidade para qual são tratadas. O conteúdo da página condiz com o teor do *Anexo Doc 02* (SEI nº 3044587), constante do processo sigiloso SEI/ANPD nº 00261.001022/2021-59.

5.5.1.9. Da leitura dessa página, nota-se que o teor do documento *Anexo Doc 02* (SEI nº 3044587), espelhado na página "Por que e como tratamos seus dados:", se assemelha a como essas informações são apresentadas na política de privacidade da EEA[13].

5.5.1.10. **Conclusão**

5.5.1.11. Conclui-se que, considerando o exposto nos itens 103 a 104 da Nota Técnica nº 02/2021 (SEI nº 2461963), os itens 5.26 e 5.27 da Nota Técnica nº 19/2021 (SEI nº 2675286), que a recomendação b.1 (item 6.145.2.1, da Nota Técnica nº 19/2021) foi atendida.

5.5.2. **Determinação (b.1 NT02/6.145.2.2 NT19) - Refazer o teste de balanceamento de legí mo interesse, levando em consideração as observações mencionadas na Nota Técnica nº 02/2021, em par cular as dos parágrafos 124 a 134 e da seção X - Medidas de Prevenção e Segurança.**

5.5.2.1. **Análise**

5.5.2.2. O controlador atendeu à determinação de nova elaboração dos testes de balanceamento de legítimo interesse e demonstrou de forma clara seus objetivos específicos e legítimos, levando em conta determinados tipos de situações, como:

- apoio e promoção de suas atividades;
- prestação de serviços que gerem vantagens ao titular dos dados;
- coleta de informações para identificar ou prevenir fraudes; e
- processamento de dados pessoais para análise de perfil de consumidores.

5.5.2.3. Conforme informado pelo controlador, a versão anterior do teste de balanceamento tinha como objetivo (i) definir as hipóteses em que o WhatsApp se fundamentava no legítimo interesse como base legal para compartilhar dados pessoais e (ii) efetuar o teste de balanceamento necessário para verificar e demonstrar que as referidas atividades de compartilhamento de dados são realizadas no legítimo interesse do WhatsApp e em respeito aos direitos dos usuários.

5.5.2.4. Esta autoridade determinou que o WhatsApp elaborasse novamente o teste de balanceamento de legítimo interesse, visando esclarecer as medidas de segurança adotadas que garantem a privacidade e a proteção dos dados pessoais dos usuários. O documento foi dividido em duas partes (i) segurança, proteção, integridade e conformidade; e (ii) experiências, desenvolvimento e melhorias de produtos.

5.5.2.5. Vale ressaltar que os testes apresentados não incluem atividades nas quais o WhatsApp atualmente compartilha dados com outras Empresas do Facebook ou terceiros em uma relação de Controlador e Operador.

5.5.2.6. Foram informados de forma substancial:

- o contexto no qual ocorre o tratamento de dados pessoais com base no legítimo interesse, inclusive com a descrição da atividade de tratamento, a indicação do conteúdo dos termos de serviço e da política de privacidade que indicam tais disposições, quais dados pessoais são objeto de uso compartilhado;
- a identificação do interesse que embasa a alegação do legítimo interesse, os benefícios para o WhatsApp e para as Empresas do Facebook, usuários dos serviços do WhatsApp e dos produtos das empresas do Facebook. Apesar de afirmarem que não há risco aos titulares no tratamento de dados pessoais[14], avaliaram os riscos e apontaram o seu devido tratamento;
- quais dados são coletados e a respectiva forma de coleta;
- a adequação da atividade de tratamento de dados pessoais;
- a análise da justificativa da necessidade do tratamento de dados pessoais com base no legítimo interesse, alternativa de método para atingimento dos objetivos da atividade sem o tratamento de dados pessoais; e
- a análise dos direitos e liberdades dos indivíduos em relação ao tratamento de dados pessoais promovido pelo controlador, as expectativas dos titulares, sua informação, impacto, medidas para mitigar este impacto, meios de exercício dos direitos.

5.5.2.7. Concorda-se com a conclusão do teste de balanceamento de legítimo interesse elaborado pelo controlador e com as conclusões alcançadas sobre a identificação do legitimo interesse, teste de necessidade e o teste de balanceamento, sem prejuízo de futuras revisões, principalmente nos casos de alterações das operações de tratamento de dados pessoais, dos termos de uso ou política de privacidade, por exemplo, de quaisquer das plataformas deste controlador.

5.5.2.8. **Conclusão**

5.5.2.9. Conclui-se que, considerando o exposto acima, a recomendação b.1 (item 6.145.2.2, da Nota Técnica nº 19/2021) foi atendida.

5.5.3. **Determinação (b.3) Inserção na Polí ca de Privacidade de um novo link, de forma destacada, e conteúdo análogo ao anterior que informe "Quais informações o WhatsApp compar lha com as Empresas no WhatsApp?".**

5.5.3.1. **Análise**

5.5.3.2. Em relação ao item "b.3", as seções "Dados que coletamos", "Dados de terceiros", "Como usamos os dados", "Dados compartilhados por você e por nós" e "Como trabalhamos com outras Empresas do Facebook" trazem as informações objeto da determinação b.3, entretanto, não estão dispostas de forma objetiva para facilitar a compreensão do titular de quais tipos de dados são usados de forma compartilhada com quais empresas e qual a base legal que ampara tal tratamento. No mínimo, considera-se o uso de tabelas para facilitar a associação das informações, apesar de se reconhecer sua eficácia limitada e talvez certo desinteresse dos titulares por documentos e páginas ainda mais longas e técnicas.

5.5.3.3. Na Nota Técnica 19 (SEI nº 2675286), a recomendação b.3 havia sido considerada não-atendida, conforme item 5.53. Solicitou-se que ficassem explícitas ao titular de dados quais categorias de dados pessoais são compartilhadas com as empresas no WhatsApp e quais as finalidades para que esses dados são compartilhados. Além disso, foi solicitado que o WhatsApp explicitasse para o titular que a criptografia fim-a-fim não impede que as empresas possam utilizar as conversas dos usuários para fins de marketing, uma vez que elas se encontram numa das pontas do canal de comunicação.

5.5.3.4. Na Petição de 30 de agosto de 2021 (SEI nº 2848064), o WhatsApp se manifestou quanto às duas solicitações.

5.5.3.5. Sobre o primeiro ponto, **alegou** que "o WhatsApp **não compar lha dados pessoais do usuário com empresas** que estão usando o *WhatsApp Business App* ou a *WhatsApp Business API* **além daqueles que a empresa acessa por meio da comunicação com o usuário no aplica vo e a par r da interação do usuário no 'Clique para o WhatsApp' (CTWA)**" Concluiu, portanto, que "não há necessidade de alterar a Política de Privacidade nesse aspecto."

5.5.3.6. Com respeito ao CTWA, o WhatsApp explica, na nota de rodapé nº 26 da Petição de 30 de agosto, que "o Clique para o WhatsApp ("*Click to WhatsApp*" ou "CTWA") é um recurso que permite a uma empresa adicionar um botão 'Enviar Mensagem', por exemplo, em uma página da empresa no Facebook ou em um anúncio no Facebook ou Instagram, o qual encaminhará o usuário que clicar nele para um *chat* no *WhatsApp Messenger*. Do lado da empresa, o *chat* irá abrir no contexto do *WhatsApp Business*." Mais informações podem ser encontradas nos FAQs do WhatsApp, mais especificamente na seção "Sobre os recursos comerciais".[15] Entre outras informações, é explicado que, ao interagir com anúncios no Facebook ou Instagram, os titulares podem ser encaminhados para *chats* com as empresas via WhatsApp, e essas interações podem ser utilizadas para personalizar os anúncios que serão vistos no Facebook.

5.5.3.7. Além disso, o WhatsApp informou que, em seus FAQs, existem informações para os titulares que as Empresas no WhatsApp poderão usar os conteúdos das conversas com os titulares para fins de marketing, incluindo anúncios no Facebook, de acordo com as políticas de privacidade por elas adotadas, uma vez que, nesse contexto, essas empresas são as controladoras de dados.[16] Essas informações podem ser acessadas diretamente pelo site do FAQ ou ainda como um segundo nível da Política de Privacidade, através de link disponível na seção "Dados que coletamos".

5.5.3.8. Como reforço às práticas de transparência, o WhatsApp desenvolveu algumas cartilhas educativas, dentre as quais se destaca aqui a Cartilha sobre o "Uso do WhatsApp para Negócios e seus Clientes" (Doc. 10 da Petição Complementar de 15 de outubro de 2021, SEI nº 2951339), em que informa aos titulares que as empresas contratantes poderão usar as conversas com usuários para seus próprios fins de marketing, incluindo anúncios no Facebook, se assim desejarem.

5.5.3.9. O documento também explica as diferenças entre o *WhatsApp Business App* e o *WhatsApp Business API*, quais os portes das empresas para os quais essas soluções foram desenvolvidas e apresenta a figura dos *Business Solution Providers* (BSPs), intermediários que podem atuar no contexto do *WhatsApp Business API*, informando como a presença deste agente de tratamento impacta nas atividades de compartilhamento de dados com terceiros.

5.5.3.10. Conforme explicado pelo WhatsApp, quando o titular de dados se comunica com uma Empresa que utiliza uma BSP como intermediária, ele recebe uma mensagem no aplicativo informando sobre o fato, de modo que possa optar por se recusar a continuar a conversa (ver Figura 10 abaixo).

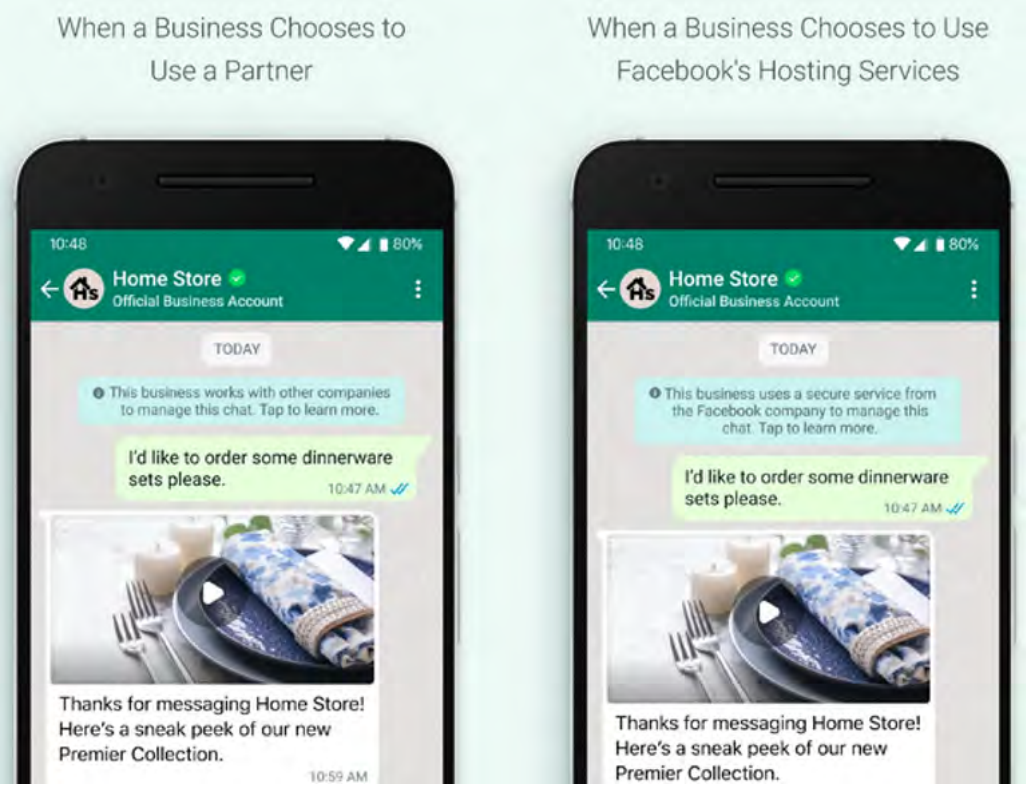


Figura 10 - Informações para o usuário do WhatsApp sobre a existência de BSPs na comunicação com empresas[17].

5.5.3.11. Presumindo que sejam verdadeiras as alegações do WhatsApp, de que o compartilhamento de dados pessoais dos titulares com empresas do *WhatsApp Business* (App e/ou API) se limita àqueles dados que estas empresas acessam por meio de comunicação direta com o titular, ou a partir da interação via CTWA, é possível concluir que as informações ora presentes na Política de Privacidade, complementadas pelos FAQs em um segundo nível, e ainda pela Cartilha Educativa, trazem maior transparência aos titulares sobre de que maneira esse compartilhamento é realizado. **Assim, quanto a este ponto (item 6.145.3.1 da NT19), não se verifica necessidade de informações adicionais neste momento**.

5.5.3.12. Passa-se ao segundo ponto, que diz respeito à recomendação de que ficasse explícito para o titular que a criptografia fim-a-fim não impede que as empresas possam usar as conversas dos usuários para fins de marketing, uma vez que elas se encontram numa das pontas do canal de comunicação. Aqui, verifica-se que a Petição de 30 de agosto não enfrentou a questão diretamente, mas parece ter buscado fazê-la em conjunto com o primeiro ponto, ao mencionar sobre as informações disponibilizadas pelos FAQs (ver parágrafo 5). Como já mencionado, essas informações podem ser acessadas via hyperlinks disponibilizados na Política de Privacidade.

5.5.3.13. Além disso, é possível identificar práticas de melhorias da transparência quanto à criptografia fim-a-fim em documentos apresentados na Petição de 15 de outubro.

5.5.3.14. Em primeiro lugar, foi disponibilizada, de forma inédita, uma versão traduzida do documento técnico sobre a *Visão Geral da Criptografia do WhatsApp* (Doc. 8 - 2951339). Este documento apresenta o protocolo de criptografia fim-a-fim e explica como ele é integrado à API do *WhatsApp Business*. Neste cenário, é possível que a gestão do *endpoint* da API seja delegada a um prestador de serviço, o BSP, e que nesse caso, como o usuário da API do *WhatsApp Business* escolheu um terceiro para gerenciar seu *endpoint*, o WhatsApp não considera essas mensagens como protegidas com a criptografia de ponta a ponta. O mesmo raciocínio é válido para hipóteses em que o Facebook atue como esse gerenciador do *endpoint* (pág. 14 do Doc. 8 – 2951339).

5.5.3.15. Além disso, na Cartilha Educativa sobre o "*Uso do WhatsApp para Negócios e seus Clientes*" (Doc. 10 – 2951339) também é informado que, "quando uma empresa de grande porte opta por contratar uma BSP para operar a API do *WhatsApp Business* em seu nome, o WhatsApp não considera que as mensagens trocadas especificamente nestas conversas comerciais são criptografadas de ponta a ponta, pois a empresa para a qual o usuário está enviando mensagens optou por dar acesso a esse conteúdo para terceiros". E, ainda, informa que "este também será o caso se a empresa contratada para atuar como BSP e para hospedar as mensagens fora do Facebook, que somente gerenciará as interações em nome da empresa contratante como uma operadora." Avançando, a Cartilha afirma que "O WhatsApp informa você quando um terceiro está envolvido na comunicação e que essas comunicações não são chamadas de 'criptografadas de ponta a ponta', embora ainda seja utilizado o mesmo protocolo avançado de criptografia utilizado para mensagens pessoais".

5.5.3.16. Algumas informações sobre a criptografia fim-a-fim também são apresentadas na Cartilha Educativa de "*Orientações para pais e responsáveis legais sobre o uso do WhatsApp*" (Doc. 11 - 2951339), voltada para a proteção de dados de crianças e adolescentes. Contudo aqui só é trazida a explicação mais geral dessa tecnologia, sem trazer menções ou referências às informações trazidas na outra Cartilha, ou alertar ao público-alvo, pais e responsáveis legais de crianças e adolescentes, sobre a possibilidade de que os dados pessoais de suas crianças e adolescentes sejam tratados por empresas no WhatsApp, ou ainda, os BSPs intermediários, nos termos do que é informado na outra Cartilha.

5.5.3.17. Por fim, a criptografia fim-a-fim também é destacada na Cartilha Educativa de "*Segurança e Privacidade no WhatsApp*" (Doc. 12 – 2951339), sendo que esta é destinada ao público em geral. Mais uma vez, é destacada a importância dessa tecnologia que "que garante que somente você e a pessoa com quem você está se comunicando podem ler ou ouvir o que é enviado". Avançando, a Cartilha ainda afirma que "Nem o WhatsApp, nem o Facebook, podem visualizar o conteúdo de mensagens pessoais nem ouvir chamadas no WhatsApp."

5.5.3.18. **Conclusão**

5.5.3.19. Em relação à recomendação "b.3", subdividida nos itens 6.145.3.1 e 6.145.3.2 da Nota Técnica 19 (SEI nº 2675286), conclui-se que as recomendações foram atendidas.

5.6. **INFORMAÇÕES RELATIVAS AOS DIREITOS DOS TITULARES**

5.6.1. No que concerne às informações relativas aos direitos dos titulares, foram apresentadas, inicialmente, cinco recomendações ao WhatsApp, conforme descritas no item "c" da conclusão da Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD (2461963).

5.6.2. Após a manifestação da empresa, a análise efetuada na Nota Técnica nº 19/2021 (2675286) considerou **atendidas ou devidamente esclarecidas três das cinco recomendações**: ***(c.2)*** inserção da informação sobre o Aviso de Privacidade – Brasil em seção específica na Política de Privacidade atualizada, eliminando uma camada de acesso à informação; ***(c.3)*** correção dos links disponibilizados no Aviso de Privacidade, que remetiam o titular para o acesso à Política de Privacidade antiga, de julho de 2020; e ***(c.5)*** divulgação pública da identidade do Encarregado, conforme exige o artigo 41 da LGPD.

5.6.3. De outro lado, foram consideradas **parcialmente atendidas** as recomendações efetuadas nos itens ***c.1.*** e ***c.4***. Em razão disso, foram apresentadas recomendações adicionais na Nota Técnica nº 19/2021 (2675286), as quais, por sua vez, foram respondidas pelo WhatsApp em suas últimas manifestações no processo (2847074; 2951339).

5.6.4. A seguir, passamos a analisar as informações apresentadas pela empresa visando ao atendimento dessas duas recomendações.

5.6.5. **Recomendação (c.1) Disponibilização em destaque das informações para que o tular possa exercer seus direitos na primeira camada de informação, ou seja, na própria Polí ca de Privacidade, de modo similar ao previsto na Polí ca de Privacidade Europeia, da qual consta seção específica in tulada "Como exercer seus direitos". *(recomendação c.1., NT 02/2021; item 6.145.5.1, NT 19/2021)***

5.6.5.1. **Análise**

5.6.5.2. Por meio da **recomendação efetuada no item c.1** da Nota Técnica nº 02/2021 foi solicitada ao WhatsApp a atribuição de **maior destaque às informações rela vas aos direitos dos tulares**, nos seguintes termos:

> **(c.1.)** disponibilização em destaque das informações para que o titular possa exercer seus direitos na primeira camada de informação, ou seja, na própria Política de Privacidade, de modo similar ao previsto na Política de Privacidade Europeia, da qual consta seção específica intitulada 'Como exercer seus direitos'.

5.6.5.3. Na análise apresentada na Nota Técnica nº 19/2021 (2675286), considerou-se como positiva a inclusão de seção específica na Política de Privacidade, intitulada Lei Geral de Proteção de Dados do Brasil, com expressa referência ao exercício dos direitos previstos na LGPD.

5.6.5.4. Não obstante, em atenção ao princípio da transparência, verificou-se a necessidade de melhoria, em particular diante da "ausência de destaque para o link de acesso ao 'Fale com o WhatsApp – Dúvidas sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)', principal canal por meio do qual o usuário pode, efetivamente, exercer os seus direitos." (Nota Técnica nº 19/2021, 2675286).

5.6.5.5. Como alternativa, foram apresentados ao WhatsApp cinco exemplos de medidas que poderiam ser adotadas pela empresa visando à ampliação da transparência:

a) inclusão de link para acesso direto ao canal '*Fale com o WhatsApp – Dúvidas sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)*' entre as opções disponíveis ao titular, ao clicar na opção '*Ajuda*', que consta das '*Configurações*' do aplicativo;

b) inclusão de link para acesso direto ao canal '*Fale com o WhatsApp – Dúvidas sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)*' entre as opções disponíveis ao titular ao clicar na opção '*Termos e Política de Privacidade*', disponível na seção '*Ajuda*', que consta das '*Configurações*' do aplicativo;

c) revisão do texto do '*Aviso de Privacidade – Brasil*' a fim de conferir maior destaque ao link de acesso ao canal '*Fale com o WhatsApp – Dúvidas sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)*' e tornar mais claro que este link se destina aos interessados em conhecer e exercer seus direitos;

d) inclusão de artigo na '*Central de Ajuda*' com informações simplificadas sobre os direitos assegurados ao titular e como este pode exercê-los, em especial mediante o acesso ao canal '*Fale com o WhatsApp – Dúvidas sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)*'; e

e) disponibilização de página específica e direcionada ao público sobre como exercer os seus direitos e acessar ao canal '*Fale com o WhatsApp – Dúvidas sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)*', similar à inciativa adotada no México e mencionada na petição do WhatsApp (2557107, p. 25).

5.6.5.6. Assim, a Nota Técnica nº 19/2021 (item 6.145.5.1) recomendou que o WhatsApp apresentasse solução capaz de conferir maior destaque e simplificação de acesso ao canal "Fale com o WhatsApp – Dúvidas sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)", observadas as sugestões acima referidas.

5.6.5.7. Em sua resposta *Petição Petição* (2847074), o WhatsApp informou que, em atendimento à recomendação efetuada pela ANPD, seriam adotadas as seguintes providências: (i) alteração do Aviso de Privacidade – Brasil, reorganizando as informações em capítulos separados para facilitar o acesso e análise dos titulares; e (ii) elaboração de um FAQ específico sobre como os usuários podem exercer seus direitos.

5.6.5.8. Essas alterações já foram efetuadas, conforme relatado pela empresa no documento *Petição Petição Complementar - NT 19_15 + Docs* (SEI nº 2951339) juntado aos autos. De fato, a nova versão do Aviso de Privacidade – Brasil[18] é dividida em duas seções, facilitando a identificação dos conteúdos pelo usuário: "*Como você pode exercer seus direitos de acordo com a LGPD?*" e "*Entre em contato com o WhatsApp ou com o Encarregado de Proteção de Dados (DPO, na sigla em inglês)*".

5.6.5.9. Nessas duas seções, foram inseridas novas informações e maior detalhamento sobre o exercício dos direitos dos titulares. Assim, passou a constar do próprio Aviso de Privacidade informações sobre como acessar ou portar dados, como apagar a conta e sobre o eventual exercício do consentimento pelo usuário, incluindo a possibilidade de retirá-lo a qualquer momento.

5.6.5.10. Além disso, o titular pode entrar em contato com a empresa ou com seu encarregado para exercer outros direitos. O link para acesso a este canal ("Fale com o WhatsApp")[19] é disponibilizado para acesso em ambas as seções do Aviso de Privacidade.

5.6.5.11. Assim, o acesso ao canal "Fale com o WhatsApp" pode ser realizado mediante clique na palavra "aqui" da frase: "*Nossa Política de Privacidade fornece informações sobre como compartilhamos seus dados com terceiros. Para solicitar mais informações sobre nossas práticas de dados, toque ou clique **aqui***." O mesmo link também pode ser acessado pelo titular ao clicar na expressão "contato conosco" da seguinte frase, que expressamente se refere ao exercício dos direitos dos titulares: "*Caso você tenha outras questões sobre este Aviso ou como exercer seus direitos de acordo com a LGPD, entre em **contato conosco***."

5.6.5.12. A seguir, reproduzimos a íntegra da versão atualizada do Aviso de Privacidade – Brasil:

Aviso de Privacidade – Brasil

Este Aviso de Privacidade – Brasil ("Aviso") se aplica às atividades de tratamento de dados pessoais sob a legislação brasileira e complementa nossa Política de Privacidade.

Como tratamos seus dados

De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (a "LGPD") do Brasil, as empresas devem ter finalidades legítimas e específicas para tratar seus dados. As categorias de informações utilizadas e por que e como são tratadas são descritas aqui.

Como você pode exercer seus direitos de acordo com a LGPD?

De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados ("LGPD") do Brasil, você tem o direito de acessar, corrigir, portar, eliminar e confirmar que tratamos seus dados. Em determinadas circunstâncias, você também tem o direito de se opor e restringir o tratamento de seus dados pessoais.

Você pode acessar ou portar seus dados usando nosso recurso "Solicitar dados da conta" (abra o WhatsApp e toque em Configurações/Ajustes > Conta). Você pode acessar ferramentas para corrigir, atualizar e apagar suas informações diretamente no aplicativo, conforme descrito na seção "Gerenciamento e manutenção de seus dados" de nossa Política de Privacidade.

Dependemos de seu consentimento de acordo com a LGPD em circunstâncias limitadas. Por exemplo, quando coletamos e usamos informações que você nos autoriza receber por meio das configurações do seu aparelho ao ativar certos recursos e serviços, como o acesso a sua localização GPS, câmera ou fotos, para que possamos fornecer estes recursos e serviços. Quando tratamos dados com base em seu consentimento, você tem o direito de retirá-lo a qualquer momento.

Você pode apagar sua conta do WhatsApp a qualquer momento no aplicativo com o recurso "Apagar minha conta" (disponível em Configurações > Conta). Quando você apaga sua conta do WhatsApp, as mensagens que não foram entregues são apagadas de nossos servidores junto com outros dados que não mais necessitamos para operar e executar nossos Serviços. Ao apagar sua conta, por exemplo, você apagará os dados da conta e sua foto de perfil, removerá você de todos os grupos do WhatsApp e apagará seu histórico de mensagens do WhatsApp. Observe que se o aplicativo do WhatsApp for apagado apenas do seu dispositivo, sem o uso do recurso Apagar minha conta, suas informações podem ser armazenadas conosco por mais tempo. O processo para apagar seus dados do WhatsApp poderá levar até 90 dias para ser concluído. É possível que cópias de informações suas permaneçam após os 90 dias no armazenamento de backup que usamos com finalidades legítimas ou para fins de conformidade com obrigações legais. Lembre-se também de que apagar sua conta não afeta as informações relacionadas aos grupos que você criou ou as informações relacionadas a você e que outros usuários possuem, como as cópias das mensagens que você enviou. Saiba mais sobre como apagar sua conta no Android, iPhone ou KaiOS.

Saiba mais sobre seus direitos e sobre como você pode exercê-los acessando nossos artigos de ajuda para iPhone, Android e KaiOS em nossa Central de ajuda.

Nossa Política de Privacidade fornece informações sobre como compartilhamos seus dados com terceiros. Para solicitar mais informações sobre nossas práticas de dados, toque ou clique aqui.

Entre em contato com o WhatsApp ou com o Encarregado de Proteção de Dados (DPO, na sigla em inglês).

Se você tiver outras perguntas sobre este Aviso ou como exercer seus direitos nos termos da LGPD, você pode saber mais aqui ou entrar em contato conosco.

O WhatsApp LLC é o controlador de dados responsável por suas informações. Para entrar em contato com o Encarregado de Proteção de Dados do WhatsApp LLC, clique aqui. Você também tem o direito de enviar um requerimento à Autoridade Nacional de Proteção de Dados ("ANPD") entrando em contato diretamente com a ANPD.

Se o seu contato é sobre outro assunto, verifique a Central de ajuda para recursos adicionais.

Fonte: https://www.whatsapp.com/legal/brazil-privacy-notice/?lang=pt_br

5.6.5.13. Vale ressaltar que o formulário disponibilizado para o exercício dos direitos dos titulares também sofreu algumas alterações. O novo formato é o seguinte:



Figura 11 Captura da Tela para Exercício dos Direitos do WhatsApp.

5.6.5.14. De forma geral, em comparação com o formato anterior,[20] o novo modelo é mais simples e intuitivo, especialmente ao se considerar que foram excluídas as exigências de (i) responder à pergunta "você é um indivíduo no Brasil e tem uma conta ativa do WhatsApp?"; e de (ii) fornecer o número de telefone no formato internacional completo. Além disso, foi incluída a opção "preciso de ajuda com a minha conta do WhatsApp", que não constava da versão anterior.

5.6.5.15. Ao lado dessas modificações no *Aviso de Privacidade – Brasil* e no canal "Fale com o WhatsApp", a empresa ainda elaborou um FAQ específico sobre como os usuários podem exercer seus direitos (2951339, p. 7-9).[21] Intitulado "*Como exercer seus direitos de privacidade no WhatsApp*", o artigo traz informações mais detalhadas sobre como mudar configurações de privacidade, acessar, corrigir e portar dados pessoais, apagar a conta, solicitar informações adicionais, revogar o consentimento, entre outros aspectos.

5.6.5.16. Por fim, o WhatsApp apresentou duas cartilhas que também facilitam e auxiliam na promoção da autodeterminação informativa e do acesso à informação pelo titular quanto ao exercício de seus direitos. As cartilhas, que foram juntadas aos autos (2951339, p. 95-143), abordam os seguintes assuntos: "orientações para pais e responsáveis legais sobre o uso do WhatsApp" e "segurança e privacidade no WhatsApp".

5.6.5.17. **Conclusão**

5.6.5.18. Diante do exposto, considerando a revisão do texto do Aviso de Privacidade – Brasil e a elaboração de artigo e cartilhas que ampliam e facilitam o acesso à informação pelos titulares a respeito dos direitos assegurados na LGPD, conclui-se que a recomendação apresentada no item 6.145.5.1. da Nota Técnica nº 19/2021 e no item c.1. da Nota Técnica nº 02/2021 foi atendida pela empresa, não se vislumbrando, por ora, a necessidade de adoção de quaisquer providências adicionais em relação a esse ponto.

5.6.6. **Recomendação (c.4) Correção, na Polí ca de Privacidade, da referência ao consen mento no item 'Apagar sua conta do WhatsApp', tendo em vista se tratar de revogação da aceitação dos termos de uso, e não de revogação do consen mento enquanto base legal.** ***(recomendação c.4., NT 02/2021; item 6.145.6, NT 19/2021)***

5.6.6.1. **Análise**

5.6.6.2. Por meio da recomendação efetuada no item c.4. da Nota Técnica nº 02/2021, foi solicitado ao WhatsApp a correção da referência ao consentimento efetuada na Política de Privacidade, a fim de facilitar a compreensão pelos usuários, nos seguintes termos:

> **(c.4.)** correção, na Política de Privacidade, da referência ao consentimento no item 'Apagar sua conta do WhatsApp', tendo em vista se tratar de revogação da aceitação dos termos de uso, e não de revogação do consentimento enquanto base legal.

5.6.6.3. De acordo com a análise efetuada na Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD (2461963, p. 32), o ajuste seria necessário, pois essa menção ao consentimento poderia '*conferir ao titular uma falsa ideia de que a base legal para o tratamento de seus dados é o consentimento, quando, na verdade, trata-se da revogação da aceitação de termos de uso, e não da revogação do consentimento enquanto base legal.*'

5.6.6.4. Inicialmente, o WhatsApp se manifestou pela necessidade de manutenção da referência ao consentimento no trecho citado. As justificativas apresentadas foram as seguintes: (i) como a política de privacidade é aplicável às operações globais do WhatsApp, a referência ao consentimento atende à legislação de países que o adotam como única ou principal base legal para o tratamento de dados pessoais; (ii) por isso, consta a ressalva, ao final do trecho questionado, de que a revogação do consentimento se dará '*de acordo com as leis aplicáveis*'; (iii) além disso, a referência ao consentimento seria importante, tendo em vista que o WhatsApp pode vir a utilizar essa base legal no Brasil, caso, por exemplo, assim seja determinado por regulamento da ANPD.

5.6.6.5. Na análise apresentada na Nota Técnica nº 19/2021 (2675286), considerou-se plausível o argumento apresentado pela empresa. Não obstante, foi solicitada a apresentação de uma proposta visando à melhoria da compreensão dos usuários sobre o uso do consentimento. Confira-se:

> 6.145.6. quanto à recomendação emitida no item 'c.4', consideram plausíveis os argumentos apresentados pela empresa, razão porque **foram acolhidos parcialmente**, sob a condição de que o **WhatsApp apresente uma proposta para esta Autoridade para melhorar a compreensão pelos usuários**, 'de que a base legal para o tratamento de seus dados não é o consentimento, quando, na verdade, trata-se da revogação da aceitação de termos de uso, e não da revogação do consentimento enquanto base legal', particularmente no '*Aviso de Privacidade – Brasil*', tendo em vista, em especial, a expressa ressalva às leis aplicáveis que consta da sua Política de Privacidade.

5.6.6.6. Diante dessa recomendação, o WhatsApp sugeriu incluir no Aviso de Privacidade – Brasil esclarecimento sobre a possibilidade de o consentimento ser solicitado em casos específicos e limitados, como para fornecer acesso à localização GPS ou câmera.

5.6.6.7. Essas informações foram, efetivamente, incluídas no *Aviso de Privacidade – Brasil*, conforme mencionado no item anterior. Transcrevemos abaixo, mais uma vez, o trecho em questão:

> **Aviso de Privacidade – Brasil**
>
> (...)
>
> Dependemos de seu consentimento de acordo com a LGPD em circunstâncias limitadas. Por exemplo, quando coletamos e usamos informações que você nos autoriza receber por meio das configurações do seu aparelho ao ativar certos recursos e serviços, como o acesso a sua localização GPS, câmera ou fotos, para que possamos fornecer estes recursos e serviços. Quando tratamos dados com base em seu consentimento, você tem o direito de retirá-lo a qualquer momento. (...)

Fonte: https://www.whatsapp.com/legal/brazil-privacy-notice/?lang=pt_br

5.6.6.8. **Conclusão**

5.6.6.9. Na medida em que esclarece o uso do consentimento pelo WhatsApp, incluindo a informação sobre a possibilidade de revogação a qualquer momento, a alteração efetuada no *Aviso de Privacidade – Brasil* atende à recomendação efetuada pela ANPD no item c.4. da Nota Técnica nº 02/2021 e no item 6.145.6 da Nota Técnica nº 19/2021.

5.7. **DADOS SENSÍVEIS E DADOS DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES**

5.7.1. **Recomendação (d.1) Iden ficação de circunstâncias em que poderia ocorrer o tratamento não intencional de dados sensíveis, devendo ser iden ficados, se for o caso, os dados sensíveis objeto de tratamento, a finalidade e a base legal u lizada para tanto, bem como as medidas de segurança u lizadas para prevenir riscos e danos aos usuários.**

5.7.1.1. **Análise**

5.7.1.2. O conteúdo da Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD (SEI nº 2675286) desta ANPD, no item 5.102, recomenda à empresa WhatsApp que:

> a) ... deixe mais claro para o titular de dados como ocorre o compartilhamento de dados do Status com outros apps, bem como qual a finalidade para o tratamento de dados sensíveis (o Status do WhatsApp) e quais medidas de segurança são utilizadas para prevenir riscos e danos aos titulares;
>
> b) disponibilize na página principal de sua Política de Privacidade um *link* para a página '*Sobre a privacidade do status*';
>
> c) reescreva a informação sobre o compartilhamento do status para deixar mais transparente para o usuário que as informações compartilhadas podem revelar dados pessoais sensíveis e qual o controle que os titulares têm sobre esse compartilhamento; e
>
> d) avalie os limites dessa atividade de tratamento de dados sensíveis. Sem uma base legal e salvaguardas adequadas, o WhatsApp deve se abster do tratamento de categorias de dados pessoais sensíveis.

5.7.1.3. Em resposta, o WhatsApp reafirma que "*não processa dados pessoais para revelar ou inferir dados pessoais sensíveis sobre seus usuários*" (SEI nº 2848064, pág. 38). Ainda, informa que implementa criptografia ponta a ponta (remetente-destinatário) e que a empresa limitou por meio de *privacy by design* e *privacy by default* a sua capacidade de inferir dados sensíveis.

5.7.1.4. Com relação às recomendações da ANPD a respeito da ferramenta "Status", ratifica que este também é criptografado. As atualizações de status somente serão visíveis para os contatos salvos na agenda do celular do usuário que também tenham o número de telefone de tal usuário salvo. Os usuários podem escolher compartilhar atualizações de status com todos seus contatos ou somente com contatos selecionados.

5.7.1.5. Desta forma, a empresa se posiciona concluindo que "*nenhuma atualização ou alteração na documentação atual é necessária para lidar com esse tratamento de dados*". No entanto, no mesmo documento, ofereceu mais informações sobre a criptografia ponta a ponta, conforme:

> a) Atualização do FAQ.
>
> Para dar mais transparência, o WhatsApp atualizará o FAQ sobre "Como usar o Status" para informar que o Status do WhatsApp também é criptografado de ponta a ponta. Isso será finalizado de acordo com o Cronograma de Implantação (Anexo I).
>
> b) Tradução do *WhatsApp Encryption Overview Whitepaper*
>
> O WhatsApp traduzirá o *WhatsApp Encryption Overview Whitepaper* (atualmente disponível apenas em inglês) para o português e o fornecerá à ANPD, também de acordo com o Cronograma de Implantação (Anexo I).

5.7.1.6. Em 15 de outubro de 2021, em doc. *Petição Complementar - NT 19_15 + Docs* (SEI nº 2951339) o WhatsApp, por meio de seu representante, informa que atualizou os FAQs sobre "Como usar o Status" (Doc. 6) para "*esclarecer que essa ferramenta também é criptografada de ponta-a-ponta. Tais informações estão de acordo com os esclarecimentos prestados a respeito do fato de o WhatsApp não processar dados pessoais para revelar ou inferir dados pessoais sensíveis sobre seus usuários*", de acordo com a figura abaixo:

> Como usar o status
>
> Com o recurso status do WhatsApp, você pode compartilhar textos, fotos, vídeos e GIFs animados **que são protegidos com a criptografia de ponta a ponta** e desaparecem após 24 horas. Para enviar e receber as atualizações de status de um contato, você e seu contato devem ter o número de telefone um do outro salvo na lista de contatos dos seus celulares.

5.7.1.7. No Doc 6, anexo citado pela empresa associado à *Petição Complementar* (SEI nº 2951339), pág. 36 a 40, é apresentado o passo a passo em *Como usar o Status* para os diferentes sistemas operacionais dos telefones (Android, iPhone e KaiOS).

5.7.1.8. Assim, entende-se que **a orientação desta ANPD,** para que o WhatsApp "disponibilize na página principal de sua Política de Privacidade um link para a página '*Sobre a privacidade do status*'", **foi atendida**.

> Última modificação: 4 de janeiro de 2021 (versões arquivadas)
>
> **Polí ca de Privacidade do WhatsApp**

> **Dados que coletamos**
>
> (...)
>
> ● **Dados de status**. Você pode compartilhar conosco seu status caso decida adicioná-lo à sua conta. Saiba como usar o status no Android, no iPhone ou no KaiOS.

5.7.1.9. Adicionalmente, em doc. *Petição WhatsApp Informações Adicionais* (SEI nº 3325042) o WhatsApp, acerca do compartilhamento de dado do Status com outros explicativos explicou que a funcionalidade é decorrente da possibilidade de compartilhar conteúdos, nativa dos sistemas operacionais android ou iphone. Enfatiza que essas informações constam no FAQ[22] do WhatsApp e que nada além do próprio conteúdo (do Status) que o usuário escolhe compartilhar é repassado para o aplicativo indicado pelo usuário.

> 7. Ou seja, exceto pelo próprio conteúdo que o usuário escolha compartilhar em outra plataforma, **nenhuma informação da conta do WhatsApp será compar lhada com o Facebook ou qualquer outro aplica vo como parte dessa funcionalidade**, pois ela é baseada nos recursos padrão "Compartilhar com" e "Troca de Aplicativo" do Sistema Operacional (SO) do dispositivo móvel do usuário. [Grifos no original]

5.7.1.10. Com relação à ferramenta "Status", em respeito ao princípio da boa-fé, frente a ratificação do WhatsApp, "*que essa ferramenta também é criptografada de ponta-a-ponta. Tais informações estão de acordo com os esclarecimentos prestados a respeito do fato de o WhatsApp não processar dados pessoais para revelar ou inferir dados pessoais sensíveis sobre seus usuários*" tem-se como **atendida a recomendação**.

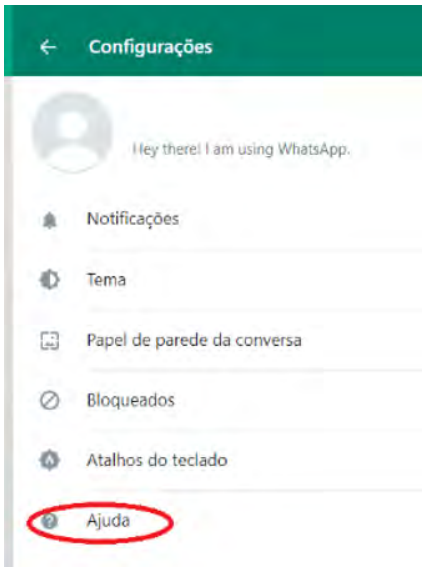
5.7.1.11. Relativo à tradução do *WhatsApp Encryption Overview* e do *Privacy Progress Update*, a empresa afirma que já o fez para o português e a fornece para a ANPD. Informa, ainda, que o WhatsApp também atualizou a sua página de segurança para incluir essa versão do material ao público, de modo a dar ainda mais conhecimento sobre a criptografia e como ela funciona em prol da privacidade no WhatsApp.

5.7.1.12. Entrega o "Doc 8" (SEI nº 2951339, pg. 50 a 64) a título de comprovação, no qual é possível observar os tópicos abordados em seu índice:

Apresentação..... 3
Termos..... 3
Registro do cliente..... 4
Configuração da sessão inicial..... 4
Configuração da sessão do destinatário..... 5
Troca de mensagens..... 6
Transmissão de arquivos de mídia e outros anexos..... 7
Mensagens em 8
Configuração da 9
Status..... 9
Localização em tempo real..... 9
"Definição de Criptografia Ponta a Ponta..... 11
Implementação nos Serviços do WhatsApp..... 11
Verificando as chaves..... 12
Segurança do transporte..... 12
Não é possível desativar a criptografia..... 13
Exibição do status da criptografia de ponta a ponta..... 13
Conclusão..... 15

5.7.1.13. Ainda que sejam necessários diferentes passos para chegar à informação desejada, conforme reproduzido abaixo, esta se encontra disponibilizada e traduzida para o português.

Passo 1

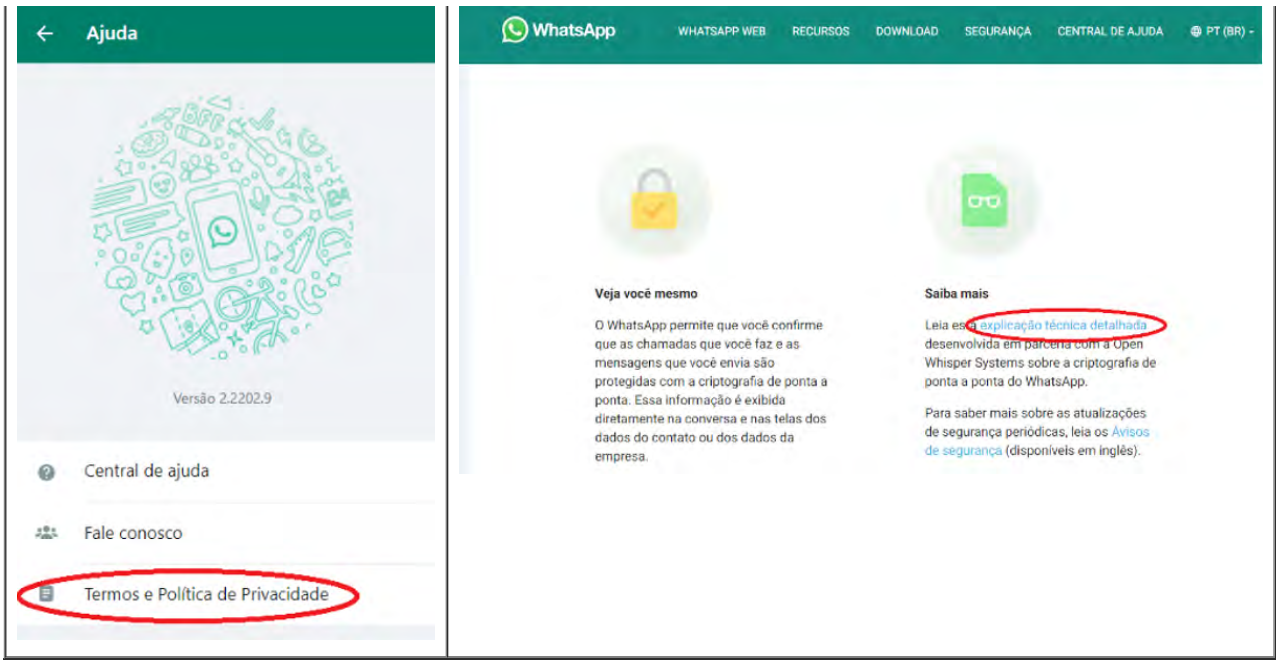


Passo 3



Passo 2

Passo 4



5.7.1.14. **Conclusão**

5.7.1.15. Frente ao exposto, com base no item d.1. da Nota Técnica nº 02/2021 e nos itens 5.102 e 6.145.7 da Nota Técnica nº 19/2021 é possível afirmar que as recomendações foram acatadas.

5.7.2. **Recomendação (d.2) Inclusão na Polí ca de Privacidade de informações sobre as operações de tratamento de dados de crianças e adolescentes, caso considere per nente, tendo em consideração as melhores prá cas quanto ao tratamento dessa categoria especial de dados pessoais.**

5.7.2.1. Ao considerar como não satisfatórios os argumentos apresentados pelo WhatsApp, a ANPD reiterou a necessidade de a empresa apresentar o relatório de impacto à proteção de dados pessoais, consoante itens 6.145.8, 6.145.8.1 e 6.145.8.2 reproduzidos abaixo, com fundamento nos itens 5.103 a 5.125, todos da Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD:

> 6.145.8. em relação à recomendação contida no item 'd.2', entendem que os argumentos apresentados pelo WhatsApp não são satisfatórios para esclarecer e confirmar a ausência de risco de tratamento de dados de crianças e adolescentes em desacordo com os ditames da LGPD, motivo pelo qual recomendam, nos termos do artigo 38 da LGPD, a apresentação de relatório de impacto à proteção de dados pessoais para o tratamento de dados de crianças e adolescentes.
>
> 6.145.8.1. O relatório deve demonstrar, de forma clara, as ferramentas técnicas adotadas ou a serem implementadas pelo WhatsApp para evitar que usuários qualificados como crianças e adolescentes tenham seus dados tratados de forma irregular.
>
> 6.145.8.2. Requer-se a indicação expressa no referido relatório de impacto à proteção de dados das formas de tratamento, os tipos de dados tratados, a base legal adotada e a comprovação de que o apontado tratamento atende ao melhor interesse desses titulares.

5.7.2.2. **Análise**

5.7.2.3. **Aspectos gerais**

5.7.2.4. No item d.2 da petição apresentada pelo WhatsApp (SEI nº 2848064), foram apresentadas as respostas às recomendações relativas aos dados de crianças e adolescentes.

5.7.2.5. A empresa mantém o argumento já apresentado em outra petição e reunião técnica, de que o aplicativo não é voltado a menores de 13 anos. E, ainda, que o público de usuários com idade entre 13 e 18 anos deve estar assistido pelos pais no uso da plataforma.

5.7.2.6. Portanto, segundo a empresa objetiva-se tratar os dados apenas de adolescentes maiores de 13 anos e adultos.

5.7.2.7. Informa que há ferramenta para denunciar o uso do aplicativo por menores de 13 anos de idade e que as contas são desativadas após a verificação do fato.

5.7.2.8. De forma geral, o WhatsApp alega ainda cumprir os princípios da necessidade e minimização de dados, o que protegeria dados de crianças e adolescentes também.

5.7.2.9. Além disso, apresenta salvaguardas disponíveis a todos os titulares de dados, quais sejam: publicações limitadas e capacidades de compartilhamento; controles sobre contato com usuários; ferramentas de segurança para silenciar, bloquear ou denunciar interações indesejadas.

5.7.2.10. **Relatório de Impacto à Proteção de Dados (RIPD)**

5.7.2.11. Foi apresentado o RIPD específico para o tratamento de dados de crianças e adolescentes (SEI nº 2848125), conforme recomendado pela ANPD (Notas Técnicas nº 02/2021 e nº 19/2021). Na apresentação do RIPD, a empresa ressalta que não concorda com a necessidade de elaboração do documento, pois não entende corresponder a um tratamento de alto risco.

5.7.2.12. A empresa alega que, se houver tratamento de dados de crianças menores de 13 anos, esse tratamento não é intencional, já que o aplicativo não permitiria o seu cadastramento.

5.7.2.13. Contudo, apesar de existir a vedação expressa do uso do aplicativo por menores de 13 anos em seus Termos de Serviço, a empresa não toma medidas de segurança para verificar a idade dos usuários e impedir o cadastramento de menores de 13 anos, e alega que esse filtro já seria feito na venda de linhas telefônicas.

5.7.2.14. Apesar de não oferecer medidas de segurança no cadastro, oferece o recurso da denúncia, após a qual a conta utilizada indevidamente por menores de 13 anos seria desativada mediante a verificação pela empresa. A verificação ocorre de forma que os próprios responsáveis pela linha telefônica devem comprovar a titularidade e informar que a criança se encontra sob sua autoridade parental.

5.7.2.15. Portanto, o RIPD explica que o tratamento de dados de menores de 13 anos ocorre: (i) não intencionalmente pela empresa, no caso de descumprimento dos Termos de Serviço; (ii) quando há denúncia a respeito da utilização do aplicativo por menores de 13 anos.

5.7.2.16. Em relação aos dados de adolescentes (maiores de 13 anos), ocorre compartilhamento com: (i) empresas do Facebook, em relação aos serviços do WhatsApp; (ii) Provedores de Serviço Terceiros, como de *backup*. Da análise, pode-se concluir que os dados de adolescentes são compartilhados da mesma forma que dos usuários adultos, ainda mais quando a empresa ratifica (item 100, SEI nº 2848064):

> "100. Como todos os usuários recebem o mais alto grau possível de proteção desde a concepção, o WhatsApp **não faz dis nção entre os usuários**." (Grifo nosso)

5.7.2.17. A assertiva acima é reforçada pela informação de que os dados de adolescentes seriam tratados da mesma forma que os demais dados, considerando que a empresa não faz a inferência de idade dos usuários (item C do RIPD).

5.7.2.18. A empresa apresenta diversas medidas administrativas e técnicas de segurança, que acredita corroborarem o conceito de melhor interesse da criança e adolescente, apesar de aplicáveis a todos os usuários do aplicativo (como o uso da criptografia, configurações de privacidade e limitação de coleta de dados pela empresa).

5.7.2.19. No entanto, ainda que existam tais medidas de segurança, aplicáveis a todos os usuários do aplicativo, a presença do público menor de 18 anos no mundo digital traz riscos digitais que precisam ser considerados.

5.7.2.20. Segundo Livingstone e Stoilova (2021), Apud Angelini et all (2021)[23] temos que:

> Em uma categorização atualizada dos riscos digitais, agrupam tais desafios em quatro dimensões: "conteúdo", "contato", "conduta" e "contrato". A primeira delas considera a exposição de crianças a conteúdos potencialmente prejudiciais; o segundo (o contato e interação) potencialmente prejudicial com adultos na rede e o terceiro a possibilidade de a criança testemunhar, participar ou ser vítima de condutas prejudiciais (como é o caso de Bullying). Além disso, em decorrência da maior repercussão da coleta e processamento de dados pessoais para fins comerciais, a classificação de riscos passou a incorporar o risco de "contrato", que considera o potencial envolvimento ou exploração comercial de crianças e adolescentes no ambiente digital. Em um ecossistema digital baseado na coleta e processamento de grandes volumes de dados, por meio das mais diferentes plataformas digitais, a utilização de dados pessoais pode atingir patamares indesejáveis e violar o direito à privacidade.

5.7.2.21. Assim, devido às várias facetas quanto aos riscos digitais a que crianças e adolescentes estão sujeitos, a ausência de medidas assecuratórias específicas para menores não parece ser a prática mais adequada, frente a necessidade social de proteção.

5.7.2.22. As bases legais eleitas para os tratamentos de dados de menores de 18 anos constam do item 'c' do Passo 3 do RIPD e são: consentimento; legítimo interesse; cumprimento de obrigação legal ou regulatória; e proteção da vida.

5.7.2.23. A utilização da base legal do consentimento não parece considerar o uso do aplicativo por menores de 13 anos, ou seja, não observa o disposto no art. 14, § 1º da LGPD, segundo o qual é exigido o consentimento específico e em destaque dado por pelo menos um dos pais ou pelo responsável legal.

5.7.2.24. Especificidades de bases legais, direitos dos titulares e medidas de segurança ocorrem da mesma forma que para o tratamento de dados de adultos.

5.7.2.25. Contudo, há medidas contra a exploração infantil, conforme relatado no RIPD:

> "Medidas contra a exploração infantil: Para detectar a exploração sexual infantil, o WhatsApp se baseia em todas as informações não criptografadas disponíveis. O WhatsApp relata todos os casos aparentes de exploração infantil que aparecem em seu serviço de qualquer lugar do mundo para o Centro Nacional para Crianças Desaparecidas e Exploradas (Center for Missing and Exploited Children - "NCMEC"), incluindo conteúdo chamado a atenção do WhatsApp por solicitações governamentais. O NCMEC coordena com o Centro Internacional para Crianças Desaparecidas e Exploradas (International Centre for Missing and Exploited Children) e autoridades policiais de todo o mundo. Além disso, quando o WhatsApp recebe uma denúncia de cyber bullying/comportamento impróprio por meio do uso de texto, imagens ou vídeos no WhatsApp para menores, ele o faz com base nas políticas do CEI."

5.7.2.26. A empresa considera baixo o risco aos titulares de dados crianças (item 2 da tabela de riscos do RIPD), já que os serviços não são direcionados a estes titulares e há a possibilidade de denúncia.

5.7.2.27. Mesmo discutível, é possível acreditar em algum grau de maturidade intelectual e capacidade cognitiva nos adolescentes. No entanto, esta condição difere-se enormemente de eventual conclusão no sentido de que estas pessoas estejam aptas de compreender toda a extensão e as consequências de termos e condições contratuais que, diversas vezes, se revelam ininteligíveis inclusive para adultos.[24]

5.7.2.28. A mesma autora complementa: "a utilização de serviços e plataformas digitais, ante os inúmeros desdobramentos da coleta e tratamento de dados de seus usuários, constitui negócio jurídico cujos efeitos são muito mais complexos e gravosos do que grande parte dos contratos previstos no Código Civil, sendo, portanto, bastante problemática a dispensa do consentimento parental a partir dos 12 anos".

5.7.2.29. O artigo 8º da norma europeia dispõe que, quando da aplicação do artigo 6º, "a", - base legal do consentimento - o tratamento dos dados pessoais delas será legal quando tiverem pelo menos 16 anos de idade. Caso a pessoa tenha menos de 16 anos, o tratamento só será lícito se o consentimento for dado ou autorizado pelos titulares da autoridade parental.

5.7.2.30. São inúmeras as publicações acadêmicas e jornalísticas nacionais documentando um crescente números de menores acessando a internet, conforme já apresentado e discutido na Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD (SEI nº 2675286) produzida pela ANPD para o caso em comento. A conjuntura atual, por conta da epidemia vivenciada, incrementou essa realidade, uma vez que diferentes plataformas passaram a ser utilizadas para estudos à distância, exigidas pelo distanciamento sanitário.

5.7.2.31. Destaca-se o esforço da empresa no tratamento de eventuais denúncias para o caso de menores de 13 anos estiverem utilizando o app, conforme:

Denunciar uma pessoa menor de idade

Caso seu filho ou filha tenha idade inferior à idade mínima permitida e criou uma conta no WhatsApp, saiba como apagar essa conta em nossa Central de ajuda.

Caso queira denunciar uma conta que pertence a uma pessoa menor de idade, envie um e-mail. No seu e-mail, forneça os documentos abaixo. Lembre-se de apagar ou ocultar as informações pessoais não relacionadas:

● Comprovante de que o número de telefone no WhatsApp pertence a você (por exemplo, cópia do RG e conta de celular no mesmo nome).

● Comprovante de tutela (por exemplo, cópia da certidão de nascimento ou declaração de adoção da pessoa menor de idade).

● Comprovante da data de nascimento do menor (por exemplo, cópia da certidão de nascimento ou declaração de adoção da pessoa menor de idade).

Se for possível comprovar que a conta do WhatsApp pertence a uma pessoa menor de idade, essa conta será desativada imediatamente. Você não receberá uma confirmação de que essa ação foi concluída. As informações solicitadas acima devem estar completas para que possamos analisar e tomar as medidas necessárias em relação à denúncia.

Fonte: https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/minimum-age-to-use-whatsapp/?lang=pt_br. Data da extração: 02/02/2022

5.7.2.32. Porquanto grandes esforços sejam feitos de forma reativa, não se observa a mesma preocupação de atuação preventivamente.

5.7.2.33. Existem diferentes soluções técnicas no sentido de evitar que crianças façam uso do aplicativo, sem recorrer ao tratamento de dados que envolva data de nascimento. Teffé, C.S. (2021)[25], sugere, a título exemplificativo, uma gama grande de soluções que poderiam minimizar o risco de menores de 13 anos acessar programas ou conteúdos inadequados, conforme:

> Sugere-se a implementação de medidas de verificação de idade como, por exemplo: fazer uma pergunta que uma criança não seja capaz de responder, solicitar que o menor forneça o e-mail de seus pais para que eles manifestem o consentimento por escrito, solicitar o número de determinados documentos do menor e de seu responsável (como o CPF e o número de um cartão de crédito) e/ou analisar o hábito de navegação do sujeito para verificar se é compatível com a idade que diz ter.

5.7.2.34. Frente ao todo exposto, entende-se possível e desejável a adoção de medidas adicionais de segurança para a verificação de idade no sentido de garantir o não cadastramento de menores de 13 anos, considerando que é sabido que as crianças utilizam o aplicativo.

5.7.2.35. Ainda, igualmente desejável seriam medidas adicionais de segurança específicas para usuários adolescentes, no intuito de protegê-los dos riscos digitais citados no item 5.7.2.20.

5.7.2.36. **Conclusão**

5.7.2.37. Diante dos esforços tanto estatais quando da empresa envolvida, é possível avaliar avanços quanto à questão proteção de dados discutida neste processo.

5.7.2.38. Considerando que o WhatsApp apresentou o RIPD conforme recomendado pela ANPD (Notas Técnicas nº 02/2021 e nº 19/2021), itens 6.145.8, 6.145.8.1 e 6.145.8.2 e que avaliou a pertinência de incluir na Política de Privacidade de informações sobre as operações de tratamento de dados de crianças e adolescentes, para fins do presente processo, considera-se atendida a recomendação d.2, sem prejuízo de eventual análise posterior em processo específico instaurado para avaliar o tema, inclusive de forma mais ampla, envolvendo a proteção de dados de crianças em outros aplicativos e no ambiente digital de forma geral.

5.7.2.39. **Encaminhamento**

5.7.2.40. Por oportuno, a partir da análise do mérito da documentação fornecida, percebe-se que existem medidas que poderiam intensificar o resguardo à privacidade das crianças e adolescentes. Nesse sentido, muito embora tenha sido considerando satisfatórios os esclarecimentos prestados, foram identificados determinados pontos de atenção que podem vir a ser objeto de posterior ação preventiva e fiscalizadora por parte da ANPD, entre os quais destacamos: medidas adicionais de segurança (i) para a verificação de idade e (ii) específicas para usuários adolescentes, no intuito de protegê-los dos riscos digitais abordados no item 5.7.2.20.

5.8. **MEDIDAS DE PREVENÇÃO DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE**

5.8.1. **Recomendação (e.1) Reforço de medidas de 'descarte e exclusão seguros de dados'**

5.8.1.1. **Análise**

5.8.1.2. Na Nota Técnica 19 (SEI nº 2675286) a recomendação e.1 solicitou que o WhatsApp apresentasse à ANPD informações mais detalhadas sobre qual técnica de pseudonimização é utilizada a fim de salvaguardar a segurança de dados remanescentes após um pedido de exclusão. Embora tenha-se considerado atendida a recomendação da Nota Técnica nº 02/2021 (SEI nº 2461963), quanto às informações de descarte, recomendou-se breve descrição acerca de qual técnica de pseudonimização o WhatsApp utiliza.

5.8.1.3. Na Petição de 30 de agosto de 2021 (SEI nº 2848064), o WhatsApp se manifestou quanto a essa solicitação.

5.8.1.4. O WhatsApp alegou que "atualizou o FAQ 'Como apagar sua conta' no tocante à técnica de dissociação de dados dos titulares (Doc. 7) com as informações adicionais fornecidas a esta Autoridade." Na seção do FAQ em referência, o WhatsApp informa que a manutenção de dados após o pedido de exclusão de uma conta ocorre por meio de dissociação desses dados a informações de identificação, por meio de sua substituição por um identificador que não poderia ser vinculado à conta apagada.

5.8.1.5. No documento em referência (Doc. 7), o WhatsApp incluiu seção da Central de Ajuda que informa ao titular sobre como apagar sua conta. A página informa sobre o prazo de até 90 dias para que os dados sejam excluídos, bem como a possível manutenção para fins legais (como, por exemplo, o prazo de armazenamento exigido pelo Marco Civil da Internet), ou de forma dissociada de informações de identificação.

[redacted]

5.8.1.8. Por oportuno, o WhatsApp informa que o processo de dissociação utilizado para os usuários brasileiros é o mesmo processo de dissociação de dados explicado na Política de Privacidade da União Europeia.

5.8.1.9. Na petição de 30 de agosto de 2021 (SEI nº 2847074), ao tratar sobre o período de retenção de mensagens, o WhatsApp afirma que "não retém mensagens no curso normal do fornecimento dos Serviços aos usuários", e que "uma vez que as mensagens são entregues, elas são apagadas dos servidores do WhatsApp. As mensagens são armazenadas no próprio dispositivo do usuário." Ou seja, dados de mensagens em trânsito seriam armazenados temporariamente nos servidores do WhatsApp e apagados imediatamente após sua entrega.

5.8.1.10. Cumpre ressaltar também que, ao afirmar sobre os prazos de armazenamento de dados pessoais, na petição de 30 de agosto de 2021 (SEI nº 2847074), o WhatsApp informa que "retém logs de IP por 6 meses nos termos do Marco Civil da Internet no Brasil", e que "a técnica de dissociação não afeta a retenção de dados exigida pelo artigo 15 do Marco Civil da Internet".

5.8.1.11. Os Relatórios de Impacto à Proteção de Dados Pessoais ("RIPD") sobre Dados Pessoais de Menores apresentado pelo WhatsApp (SEI nº 2848120) e sobre Interação dos Serviços do *WhatsApp Business* com o *WhatsApp Messenger* (SEI nº 2848074) corroboram essas informações, com referência específica ao armazenamento para além do prazo de operacionalização da exclusão por dissociação:

> O WhatsApp armazena informações pelo tempo necessário para as finalidades identificadas na Política de Privacidade do WhatsApp, inclusive para fornecer os Serviços do WhatsApp ou para algum outro motivo legítimo, como cumprir com obrigações legais, executar ou evitar violações dos Termos do WhatsApp ou proteger ou defender os direitos, propriedade e usuários do WhatsApp. O período de armazenamento varia de acordo com cada caso e depende de fatores como natureza dos dados, o motivo pelo qual são coletados e tratados, necessidades de retenção operacional ou legal relevantes e obrigações legais.

5.8.1.12. **Conclusão**

5.8.1.13. Ante o exposto, com fundamento no item 5.130 da Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD, que recomendou que o WhatsApp apresentasse para a ANPD informações mais detalhadas sobre qual técnica de pseudonimização é utilizada, **entende-se que recomendação (e.1) foi atendida**.

5.8.2. **Recomendação (e.2) A implementação de controles administra vos rela vos à privacidade da informação: (i) inventários de dados; (ii) registro de operações de tratamento de dados pessoais, que devem incluir informações quanto ao compar lhamento, transferência e divulgação de dados pessoais; (iii) controles de contratos com operadores de dados pessoais e com terceiros.**

5.8.2.1. **Análise**

5.8.2.2. Na Nota Técnica 19 (SEI nº 2675286), a recomendação e.2 foi considerada não-atendida. Solicitou-se que fossem implementados e apresentados os controles administrativos relativos à privacidade da informação, quais sejam: (i) inventários de dados; (ii) registro de operações de tratamento de dados pessoais, que devem incluir informações quanto ao compartilhamento, transferência e divulgação de dados pessoais; (iii) controles de contratos com operadores de dados pessoais e com terceiros.

5.8.2.3. Na Petição de 30 de agosto de 2021 (SEI nº 2848064), o WhatsApp se manifestou quanto a esta solicitação.

5.8.2.4. Em primeiro lugar, informou que seu inventário de dados compreende o seguinte conjunto de documentos:

a) Relatório de Impacto à Proteção de Dados (RIPD) sobre a Interação dos Serviços do WhatsApp Business com o WhatsApp Messenger – Anexo II;

b) Teste de Balanceamento do Legítimo Interesse (LIA, sigla em inglês) sobre o "Compartilhamento de Informações pelo WhatsApp"- Experiências, Desenvolvimento e Melhorias de Produto – Anexo III;

c) Teste de Balanceamento do Legítimo Interesse (LIA) sobre o "Compartilhamento de Informações pelo WhatsApp – Segurança, Proteção, Integridade e Conformidade – Anexo IV;

d) Relatório de Impacto à Proteção de Dados (RIPD) sobre Dados Pessoais de Menores – Anexo VI;

e) Registro de Operações de Tratamento de Dados Pessoais (RoPA, sigla em inglês) – Serviços do WhatsApp – Anexo VII;

f) Registro de Operações de Tratamento de Dados Pessoais (RoPA) – Proteção e Segurança – Anexo VIII; e

g) Registro de Operações de Tratamento de Dados Pessoais (RoPA) – Compartilhamento de Dados FB/WA – Anexo IX.

5.8.2.5. Além disso, o WhatsApp apresentou, no Anexo X, uma relação de modelos contratuais para relações com operadores de dados pessoais e terceiros.

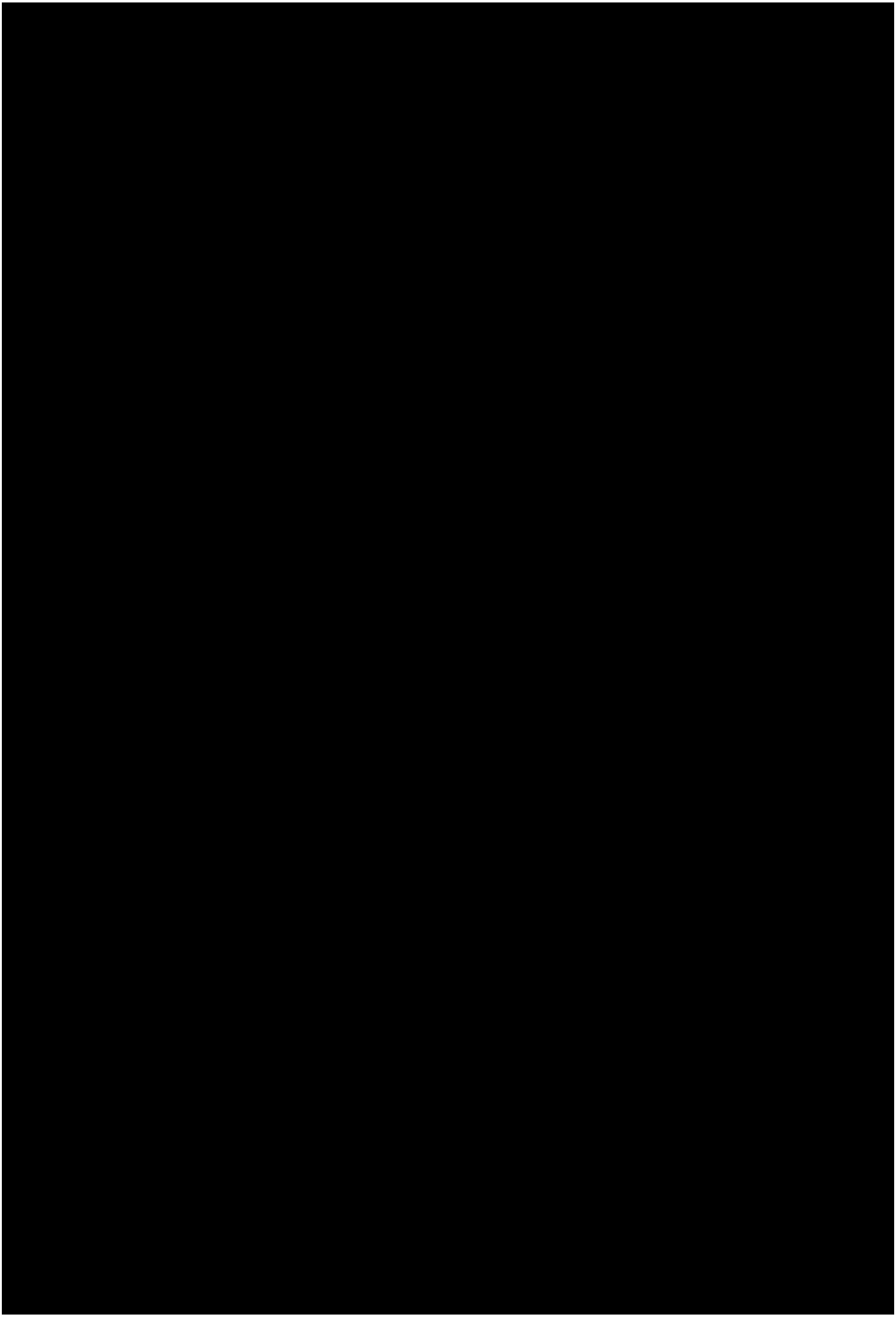
5.8.2.6. Considerando que os RIPDs e os LIA são discutidos com mais detalhes em outras seções, a primeira parte desta seção concentrará a análise nos RoPAs, e, subsidiariamente, nos RIPDs e LIAs, conforme sua pertinência. Na segunda parte, serão analisados os modelos contratuais de compartilhamento de dados.

5.8.2.7. Os três RoPAs, embora digam respeito a operações de tratamento distintas, possuem uma estrutura muito similar e alguns campos preenchidos de forma idêntica. As informações são apresentadas por registros que informam sobre os seguintes campos:

- Controlador;
- Produto;
- Categoria da atividade de tratamento;
- Descrição da atividade de tratamento;
- Finalidade;
- Base legal;
- Sistemas / Aplicações;
- Categorias dos dados pessoais;
- Período de retenção;
- Período de exclusão;
- Operadores de dados / destinatários;
- Transferência de dados;
- Categorias de dados pessoais compartilhados com operadores;
- Potenciais riscos à privacidade;
- Mitigações dos riscos à privacidade;
- Data de início do tratamento; e
- Segurança dos dados:
    - Segurança física;
    - Segurança técnica;
    - Segurança organizacional; e
    - Controles de acesso.

5.8.2.8. O primeiro RoPA possui 10 (dez) registros, o segundo 8 (oito), e o terceiro 2 (dois). Algumas observações, consideradas pertinentes para destaque são trazidas a seguir.

[redacted]



[redacted]

5.8.2.18. Presumindo como verdadeiras as informações prestadas, o WhatsApp apresenta uma série de medidas de segurança que certamente contribuem para salvaguardar a segurança e privacidade dos dados pessoais tratados pela organização.

5.8.2.19. Contudo, o RoPA suscita alguns questionamentos no que diz respeito à definição de bases legais utilizadas para o tratamento de dados pessoais em certas operações. Em alguns casos, como para a finalidade de "Aprimoramento, correção e personalização dos Serviços", duas bases legais são apresentadas a serem utilizadas de acordo com distintas condições:

- A execução de contrato será utilizada quando o tratamento dos dados está relacionado com alguma correção dos Serviços ou com aprimoramento e personalização relacionada ao núcleo (*core*) da prestação dos Serviços ao usuário;
- O legítimo interesse será utilizado quando o aprimoramento e personalização não está relacionada ao núcleo da prestação dos Serviços ao usuário.

5.8.2.20. Ocorre que não é possível identificar, em nenhuma documentação (nem nas petições apresentadas, nem em seus anexos), o que seria esse núcleo. A falha em delimitar quais são essas atividades principais dificulta a análise se a escolha de uma base legal ou outra é mais adequada.

5.8.2.21. Discussão análoga pode ser feita para a finalidade "para entender como as pessoas usam os Serviços e para analisar e usar as informações de que o WhatsApp dispõe para avaliar e aprimorar os Serviços". Este registro também apresenta as bases legais de execução de contrato e legítimo interesse, cuja distinção de aplicabilidade é baseada no núcleo (*core*) dos serviços.

5.8.2.22. Com relação aos RoPAs sobre Proteção e Segurança (Anexo VIII) e sobre Compartilhamento de Dados Facebook (FB)/ WhatsApp (WA) (Anexo IX), a dúvida sobre qual base legal aplicar (se execução de contratos ou legítimo interesse) também surge, uma vez que não está claro quando se aplica a base legal de execução de contrato ou a de legítimo interesse.

5.8.2.23. Prosseguindo para uma análise mais geral, uma crítica aplicável a todos os RoPAs apresentados é quanto à forma que foram informados os dados pessoais tratados. Nos três documentos, o WhatsApp informa que, para as operações de tratamento, trata três tipos de dados pessoais: (i) dados fornecidos pelo usuário, (ii) dados coletados automaticamente e (iii) dados de terceiros.

5.8.2.24. Como os RoPAs não discriminam de forma mais granular que dados pessoais são tratados para diferentes tipos de finalidades, fica prejudicada uma eventual análise do risco de haver tratamento excessivo de dados ou do atendimento ao princípio da necessidade. Se este fosse o objetivo desta análise, as informações fornecidas seriam insuficientes.

5.8.2.25. Ao se consultar o RIPD do Anexo II, é possível identificar que essas três categorias consistem em todos os tipos possíveis de dados pessoais dos usuários do WhatsApp Messenger (seção 2.A.2 do RIPD). **Não é possível aferir, portanto, o atendimento ao princípio da necessidade,** uma vez que os registros apontam, para as maiorias das operações de tratamento, que as três categorias são passíveis de serem utilizadas, sem trazer uma discriminação mais granular dos tipos de dados tratados.

5.8.2.26. Embora o risco de tratamento excessivo de dados exista em praticamente todas as atividades de tratamento, a existência deste risco não foi mencionada em nenhum dos RoPAs, o que também impede que medidas de mitigação a ele sejam propostas.

5.8.2.27. No Anexo X, o WhatsApp apresenta o modelo de três contratos gerais que envolvem compartilhamento de dados, dentre os quais, dados pessoais, com terceiros. São eles:

a) Contrato Geral de Patrocínio de Eventos (CGPE);

b) Contrato Geral de Assinatura (CGA); e

c) Contrato de Serviços Profissionais (CSP).

5.8.2.28. Em todos os contratos, é possível identificar algumas cláusulas e/ou anexos que trazem regras quanto ao tratamento de dados pessoais e quanto à conformidade com legislações de proteção de dados pessoais aplicáveis. A análise a seguir destaca as principais salvaguardas identificadas levando em consideração o escopo de aplicabilidade no território nacional brasileiro.

[redacted]

[redacted]

5.8.2.32. **Conclusão**

5.8.2.33. Ante o exposto, com fundamento nos itens 5.136 e 6.145.10 da Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD, que recomendou que o WhatsApp apresentasse os controles administrativos relativos à privacidade da informação **entende-se que recomendação (e.2) foi atendida**.

5.8.2.34. **Encaminhamento**

5.8.2.35. Não obstante, considerando as informações apresentadas e o exposto acima, recomenda-se a abertura de procedimento específico para avaliar o compartilhamento de dados pessoais entre WhatsApp e as empresas do grupo Facebook, no intuito de apurar sua adequação aos termos da LGPD.

5.8.3. **Recomendação (e.3) Implementação de medidas de *privacy by design and by default***

5.8.3.1. Na Nota Técnica 19 (SEI nº 2675286), a recomendação 'e.3' solicitou que o WhatsApp informasse à ANPD quais medidas de *privacy by design* (privacidade desde a concepção) e de *privacy by default* (privacidade por padrão) foram adotadas pelo WhatsApp, para além da criptografia fim-a-fim de suas mensagens na aplicação.

5.8.3.2. Na Petição de 30 de agosto de 2021 (SEI nº 2848064), o WhatsApp se manifestou quanto a essa solicitação.

5.8.3.3. **Análise**

5.8.3.4. **e.3.a - Auten cação em duas etapas**

5.8.3.5. Nas reuniões técnicas com a ANPD, o WhatsApp informou que o recurso de confirmação em duas etapas está relacionado à "segurança das contas e não é uma medida de *privacy by default*. É um recurso opcional fornecido pelo WhatsApp que fornece uma camada adicional de proteção de segurança para as contas dos usuários" (SEI nº 2848064). Além disso, a empresa explicou que a autenticação em dois fatores não seria uma prática usual da indústria, e que criaria dificuldades adicionais a seus usuários na hipótese de esquecimento do PIN de acesso à conta.

5.8.3.6. Tradicionalmente, essa tem sido uma abordagem de empresas que resistem à implementação de funcionalidades de privacidade por padrão: o entendimento de que a privacidade seria obtida às custas de outras funcionalidades, apresentando dicotomias como "privacidade x usabilidade", "privacidade x funcionalidade", "privacidade x benefício comercial" e até mesmo "privacidade x segurança". Sua lógica seria a de um jogo de soma zero, no qual esses conceitos seriam mutuamente exclusivos, quando, na verdade, seria recomendável que funcionalidade, usabilidade e segurança não fossem condicionados à perda de privacidade, inclusive por padrão.[26]

5.8.3.7. O WhatsApp informou, no entanto, que disponibiliza artigos específicos sobre o tema em sua central de ajuda, bem como campanhas em diferentes mídias explicando a usuários como habilitar a autenticação em dois fatores em suas aplicações.

5.8.3.8. Em sua petição complementar, de 15 de outubro de 2021 (SEI nº 2951339), o WhatsApp apresentou uma proposta de cartilha de segurança para usuários (Doc. 12), "que pretende promover a conscientização sobre medidas de privacidade e segurança e encorajar os usuários a habilitar o recurso de confirmação em duas etapas". Esse material pretende aprimorar não apenas a adoção da autenticação em dois fatores, mas também outras medidas de privacidade. Apesar de essas medidas não terem sido habilitadas por padrão pelo WhatsApp, seu estímulo tem o condão de aumentar a segurança e a privacidade de usuários, já que a cartilha fornece maiores informações sobre esses recursos, como evitar fraudes e como utilizar a aplicação de forma responsável.

5.8.3.9. Na última seção da cartilha, a empresa informa a seus usuários que a "privacidade é automática", fazendo referência à criptografia ponta-a-ponta como uma funcionalidade instituída por padrão na aplicação.

5.8.3.10. **e.3.b - Minimização de tratamento de dados**

5.8.3.11. No que diz respeito à minimização de dados, a empresa também afirmou que implementa uma "abordagem de minimização de dados, que garante que a empresa só trata os dados pessoais que sejam realmente necessários para fornecer os serviços WhatsApp aos usuários" (SEI nº 2848064).

5.8.3.12. Isso pode ser evidenciado, por exemplo, quando a empresa declara não coletar dados relativos à data de nascimento de seus usuários, a fim de minimizar o tratamento de dados pessoais necessários ao fornecimento de seus serviços.

5.8.3.13. O Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais ("RIPD") sobre a Interação dos Serviços do *WhatsApp Business* com o *WhatsApp Messenger* (SEI nº 2848074) informa ainda que o WhatsApp não processa dados para revelar ou inferir dados pessoais sensíveis sobre os usuários, bem como que a criptografia de ponta-a-ponta impede a leitura ou escuta de mensagens e ligações pessoais pela empresa, o que consistiria em uma medida de *privacy by design* e *privacy by default.* Essa informação acerca do tratamento de dados sensíveis é reiterada no Teste de Balanceamento de Legítimo Interesse sobre o Compartilhamento de Informações pelo WhatsApp (SEI nº 2848076).

5.8.3.14. É importante ressaltar, no entanto, que várias das aplicações oferecidas pela empresa, como o *Facebook Pay*, a integração *Clique para o WhatsApp* (CTWA) e a interação com BSP podem dar ensejo a inferências acerca de dados pessoais sensíveis.[27] Metadados decorrentes dessas aplicações revelam padrões de atividade de titulares que, com o auxílio de ferramentas de análise e ciência de dados, aliadas a bases de dados já tratadas pelas empresas do grupo, permitem a concretização de diversas inferências, inclusive sobre dados sensíveis, especialmente para fins de publicidade direcionada e crescimento orgânico de suas redes (sugestão de contas a adicionar - "people you may know"). Muito embora esse risco não seja motivo para invalidar as ferramentas de *privacy by design*[28] e *privacy by default* apresentadas, não restou suficientemente claro como as ferramentas de *privacy by design* atualmente instituídas poderiam mitigar eventuais riscos à privacidade e proteção de dados sensíveis de titulares nesses contextos.

5.8.3.15. **e.3.c - Medidas adicionais de segurança**

5.8.3.16. O WhatsApp também lista algumas medidas adicionais de segurança que a empresa adota, para além da criptografia ponta-a-ponta. Por exemplo, existem controles de acesso físico às instalações em que ocorre o tratamento de dados pelo WhatsApp, bem como controles de acesso de colaboradores a seus sistemas. Também é informada a existência de controles organizacionais, como registro de acesso a banco de dados e planos de resposta a incidentes, que coadunam com uma postura proativa de boas práticas administrativas recomendadas à proteção de dados pessoais.

5.8.3.17. Entre os controles técnicos que o WhatsApp afirma manter, estão programas de gerenciamento de vulnerabilidades, recompensas para usuários que reportam vulnerabilidades e protocolos de confidencialidade para dados em trânsito, entre outros.

5.8.3.18. **e.3.d - Autodeterminação de configurações de privacidade**

5.8.3.19. Ao relacionar o exercício de direitos individuais às funcionalidades de *privacy by design*, o WhatsApp afirma que seus usuários têm direito de acessar, retificar, portar, excluir e confirmar que o WhatsApp trata seus dados, além de se opor ao tratamento de certos dados.

5.8.3.20. A empresa também deixa a critério de seus usuários o gerenciamento de alguns dados pessoais, como o número de telefone, nome, foto e descrição de perfil:

> Os usuários podem gerenciar, alterar, limitar ou excluir suas informações de certas maneiras, incluindo por meio da (i) alteração de suas configurações de privacidade; (ii) alteração do seu número de telefone celular, nome e foto de perfil, e informações "Sobre" si mesmos; ou (iii) exclusão de suas contas. Como mencionado no item "Segurança Física e Segurança no Ambiente", o WhatsApp tem procedimentos para o descarte e a exclusão segura de dados (SEI nº 2848064).

5.8.3.21. O WhatsApp informou também que oferece outras medidas de escolha de configuração de privacidade a seus usuários, como: o controle das configurações de privacidade de seus grupos (quem pode adicionar o usuário a um grupo); a autenticação biométrica para acessar o aplicativo (Touch ID e Face ID); o ajuste de configurações de leitura de mensagens; a habilitação opcional da funcionalidade "visto por último", que informa a outros usuários o último momento em que o titular acessou o aplicativo; o controle acerca de quem pode acessar sua foto de perfil e suas atualizações de status no WhatsApp (SEI nº 2848064).

5.8.3.22. Essas estratégias de privacidade por concepção listadas pela empresa, de acordo com as informações prestadas, não são por padrão. Ou seja, assim como a autenticação em dois fatores, a empresa oferece uma variedade de funcionalidades que poderiam aumentar o grau de privacidade e de segurança de seus usuários, desde que eles as habilitem posteriormente à inscrição na aplicação.

5.8.3.23. Pelas informações fornecidas pelo WhatsApp, as configurações de personalização de privacidade (autenticação em dois fatores, restrição de visualização de foto e status somente a contatos do usuário, restrição à possibilidade de inclusão em grupos etc.) tampouco são estimuladas no momento da instalação da aplicação, algo que poderia corroborar a adoção por padrão de configurações mais robustas de segurança e privacidade.

5.8.3.24. **e.3.e - Privacidade desde a concepção e por padrão**

5.8.3.25. As melhores práticas de privacidade e proteção de dados recomendam que a configuração padrão desde a concepção das aplicações seja definida no nível que fornece a máxima privacidade possível. Se o usuário não modificar a configuração, sua privacidade seria garantida e permaneceria intacta, pois estaria integrada ao sistema e constituiria sua configuração padrão.

5.8.3.26. A proteção de dados por padrão preconiza que a empresa, além de processar apenas os dados necessários para atingir suas finalidades de tratamento, adote uma postura de 'privacidade em primeiro lugar' com quaisquer configurações de sistemas e aplicativos, garantindo que os dados pessoais não sejam automaticamente disponibilizados publicamente a terceiros, a menos que o usuário decida disponibilizá-los. Ou seja, a privacidade por padrão envolve funcionalidades de privacidade *opt out*, em que o usuário pode escolher diminuir seu grau de privacidade por padrão, e não o contrário.

5.8.3.27. É recomendável que a empresa desenhe seus sistemas, serviços, produtos e práticas comerciais para proteger os dados pessoais automaticamente. Com a privacidade efetivamente incorporada aos sistemas da aplicação, o usuário não precisaria tomar providências adicionais para proteger seus dados, já que sua privacidade existe por padrão, sem que sejam necessários passos adicionais.

5.8.3.28. Inclusive, a justificativa do WhatsApp de que a autenticação por dois fatores criaria dificuldades adicionais para os seus usuários é a mesma que favorece o argumento da adoção de medidas por padrão de outras funcionalidades relacionadas à privacidade: se elas fossem automaticamente viabilizadas pela plataforma, sem que o usuário tivesse que escolher ativamente habilitá-las (*opt in*), isso evitaria dificuldades adicionais na proteção de sua privacidade e segurança ao usar o aplicativo, provavelmente de maneira mais efetiva que qualquer campanha de conscientização ou seção destacada no FAQ.

5.8.3.29. **Conclusão**

5.8.3.30. Diante das informações fornecidas, é possível avaliar que existem esforços da empresa no sentido de oferecer mecanismos de privacidade desde a concepção e privacidade por padrão, todavia, entende-se que essas aplicações apresentadas pelo WhatsApp atendem minimamente, os requisitos inicialmente formulados.

5.8.3.31. Para atender de forma ideal, o usuário não teria que tomar providências para proteger seus dados, já que sua privacidade existiria por padrão, sem que fossem necessários passos adicionais, por exemplo: (i) a funcionalidade "visto por último" viria desabilitada por padrão; (ii) a visualização de foto pessoal e de status viriam pré-marcadas como somente a contatos do usuário; e (iii) a possibilidade de inclusão em grupos viria pré-marcada somente por contatos.

5.8.3.32. Igualmente, a implementação dessas escolhas e a autenticação em dois fatores poderiam ser incentivadas quando um usuário se cadastra no aplicativo (configurações iniciais).

5.8.3.33. Ante o exposto, com fundamento nos itens 5.144 e 6.145.11 da Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD, que recomendou que o WhatsApp apresentasse medidas de *privacy by design* e *privacy by default* **entende-se que recomendação (e.3),** para fins do presente processo, **foi atendida,** sem prejuízo de eventual análise posterior em processo específico instaurado para avaliar o tema, inclusive de forma mais ampla, envolvendo a proteção de dados pessoais em outros aplicativos e no ambiente digital de forma geral.

5.8.3.34. **Encaminhamento**

5.8.3.35. Por oportuno, a partir da análise da documentação fornecida, percebe-se que existem medidas que poderiam intensificar o resguardo à privacidade dos usuários. Nesse sentido, foram identificados acima determinados pontos de atenção que podem vir a ser objeto de posterior ação preventiva e fiscalizadora por parte da ANPD.

5.9. **DA RECOMENDAÇÃO CONJUNTA ANPD/CADE/MPF/SENACON**

5.9.1. Em tempo, importa resgatar os termos da recomendação conjunta, no intuito de prestar contas acerca de sua observância ou atendimento, considerando todas as medidas adotadas pelo WhatsApp para atender as recomendações da ANPD constantes da Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD e da Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD. Em 7 de maio de 2021, ANPD, CADE, MPF e SENACON expediram recomendação conjunta nos seguintes termos:

> RECOMENDAÇÃO CONJUNTA
>
> Para proteção dos direitos e interesses dos consumidores brasileiros e dos princípios da ordem econômica prevista na Constituição Federal, com objetivo de que as empresas abaixo indicadas, sob pena de estarem violando a legislação brasileira e participando de prática que viola os direitos do consumidor brasileiro e o direito fundamental à proteção de dados, reconhecido pelo Supremo Tribunal Federal no julgamento das Ações Diretas de Inconstitucionalidade nº 6387, 6388, 6389, 6390 e 6393, adotem as obrigações adiante especificadas:
>
> (A) ao WHATSAPP INC:
>
> (I) proceder ao adiamento da vigência de sua Política de Privacidade enquanto não adotadas as recomendações sugeridas após as análises dos órgãos reguladores;
>
> (II) abster-se de restringir o acesso dos usuários às funcionalidades do aplicativo, caso estes não adiram à nova política de privacidade, assegurando-lhes a manutenção do atual modelo de uso e, em especial, a manutenção da conta e o vínculo com a plataforma, bem como o acesso aos conteúdos de mensagens e arquivos, pois configuraria conduta irreversível com potencial altamente danoso, inclusive aos direitos dos consumidores, antes da devida análise pelos órgãos reguladores competentes;
>
> (III) adotar as providências orientadas às práticas de tratamento de dados pessoais e de transparência, nos termos da LGPD, conforme Relatório nº 9/2021/CGF/ANPD e Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD;
>
> (B) Ao FACEBOOK MIAMI INC., ao FACEBOOK GLOBAL HOLDINGS III, LLC, ao FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., sociedade empresária limitada que possui como únicas sócias as duas primeiras pessoas jurídicas citadas, e a quaisquer outras empresas do grupo FACEBOOK:
>
> (I) abster-se de realizar qualquer tipo de tratamento ou compartilhar dados recebidos a partir do recolhimento realizado pelo WhatsApp Inc. com base nas alterações da Política de Privacidade do aplicativo previstas para entrar em vigor no dia 15 de maio de 2021, enquanto não houver o posicionamento dos órgãos reguladores.
>
> **Análise**

5.9.2. Em atenção às recomendações dirigidas ao WhatsApp, especificamente quanto ao item A.I, importa observar que esta recomendação se deu em função da leitura preliminar dos quatro órgãos, ANPD, CADE, MPF e Senacon acerca da alteração na política de privacidade. Naquele momento, justificou-se tal medida preventiva diante do receio de que a alteração da política de privacidade alterasse o tratamento de dados realizado pelo WhatsApp ou os dados que o WhatsApp compartilha com o Facebook.

5.9.3. Em um segundo momento, diante das informações prestadas pelo WhatsApp de que atualização da política não ocasionou qualquer mudança substancial, material que causasse um aumento da capacidade de o WhatsApp compartilhar dados com o Facebook (ver itens 5.9.6 a 5.9.8 abaixo), entende-se que a recomendação A.I foi observada uma vez que o WhatsApp não teria implementado alterações neste compartilhamento por conta da atualização da política com base nas alterações da Política de Privacidade do aplicativo previstas para entrar em vigor no dia 15 de maio de 2021.

5.9.4. Quanto ao item A.II, cumpre esclarecer que, em 10 de maio de 2021, o WhatsApp expressamente informou a esta Autoridade no documento *Petição - Resposta 4 do WhatsApp aos Ofícios 43 e 51* (SEI nº 2557107) que não limitaria as funcionalidades ou acesso ao aplicativo e que nenhum usuário teria a conta suspensa ou limitada em razão da não aceitação da atualização da política de privacidade.

> 7. Em linha com o seu interesse de continuar a conscientização de seus usuários sobre a atualização dos Termos, **o WhatsApp serve-se desta para comunicar que não suspenderá funcionalidades ou acessos de usuários nas semanas seguintes ao dia 15 de maio, o que significa agora que nenhum usuário terá o acesso à sua conta suspenso ou limitado em razão da não aceitação da atualização**.
>
> 8. Essa informação já foi, inclusive, publicamente anunciada pelo WhatsApp, conforme consta na página da empresa na seção "*O que acontecerá quando os Termos de Serviço e Política de Privacidade atualizados entrarem em vigor?*"[29] [Grifos e itálicos no original]

5.9.5. No que se refere ao item A.III, seu atendimento foi justamente objeto da análise da Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD (SEI nº 2675286) e desta Nota Técnica e as conclusões constam no tópico a seguir.

5.9.6. No que se refere a recomendação B.I, importa citar trecho da resposta do WhatsApp encaminhada a esta Autoridade, em 20 de janeiro de 2021, por meio do documento *Correspondência - Resposta do WhatsApp ao OFÍCIO 16* (SEI nº 2344974):

> É importante destacar que os Termos atualizados não expandem a capacidade do WhatsApp de compartilhar dados com o Facebook. O WhatsApp já possui a prerrogativa de compartilhar dados com o Facebook, de acordo com a sua Política de Privacidade atual, em vigor desde 2016. Além disso, ressalta-se que atualizações periódicas de termos e políticas de privacidade são comuns no setor, e esta atualização tem como objetivo fornecer aos usuários mais transparência sobre as práticas de tratamento de dados do WhatsApp, incluindo recursos comerciais e opcionais do WhatsApp que permitem uma melhor comunicação entre pessoas e empresas no WhatsApp.

5.9.7. Tal resposta foi reforçada no documento *Petição - Resposta 4 do WhatsApp aos Ofícios 43 e 51* (SEI nº 2557107)

> Em outras palavras, os novos Termos do WhatsApp fornecem, na verdade, informações adicionais e mantém os usuários ainda mais informados sobre como a empresa lida com os dados de seus usuários e sobre o seu compromisso com a privacidade. Por exemplo, a linguagem foi atualizada para melhorar a legibilidade e introduzir uma formatação mais clara. Como mencionado anteriormente, a atualização não importa qualquer mudança substancial, material ou significativa na prestação dos serviços ou na coleta de dados pessoais pelo WhatsApp. A atualização foi implementada para conferir maior transparência aos usuários, sem expandir a capacidade de compartilhamento de dados pelo WhatsApp para uso próprio do Facebook.

5.9.8. Nesse sentido, considerando a alegação supra, de que atualização da política não ocasionou qualquer mudança substancial, material que causasse um aumento da capacidade de o WhatsApp compartilhar dados com o Facebook, entende-se que a recomendação B.I foi observada uma vez que o WhatsApp não teria realizado qualquer tipo de tratamento ou compartilhado dados com base nas alterações da Política de Privacidade do aplicativo previstas para entrar em vigor no dia 15 de maio de 2021.

5.9.9. **Conclusão**

5.9.10. Ante o exposto no tópico acima e considerando as medidas adotadas pelo WhatsApp em atenção às recomendações 'a' até 'e' da Nota Técnica nº 02/2021, atualizadas pela Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD, entende-se que os itens constantes da Recomendação Conjunta foram observados e atendidos pela WhatsApp, não se vislumbrando a necessidade de adoção de quaisquer providências adicionais em relação a esse ponto.

6. CONCLUSÃO

6.1. Diante de todo o exposto, considerando as recomendações constantes da Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD (SEI nº 2461963), da Recomendação Conjunta Cade, MPF, ANPD e Senacon (SEI nº 2572034), e da Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD, em atenção às informações trazidas pelo WhatsApp, tanto nos autos deste processo quanto nos autos do processo sigiloso nº 00261.001022/2021-59, a Coordenação-Geral de Tecnologia e Pesquisa e a Coordenação-Geral de Fiscalização informam o que segue.

6.2. Considerando o relatório e a análise descritos na Nota Técnica 19 (SEI nº 2675286) como ponto de partida, principalmente o item 6.145, haviam restado pendentes naquela oportunidade as determinações previstas nos itens a, b.1, b.3, c.1, c.4, d.1, d.2, e.1, e.2 e e.3.

6.3. Após a análise da extensa documentação encaminhada de forma cooperativa pelo controlador **concluiu-se que foram atendidas as determinações** relativas aos itens **'a'** (subitens 6.145.1, 6.145.1.1 e 6.145.1.2 da Nota Técnica nº 19/2021); **'b.1'** (subitens 6.145.2, 6.145.2.1 e 6.145.2.2 da Nota Técnica nº 19/2021); **'b.3'** (subitens 6.145.3, 6.145.3.1 e 6.145.3.2 da Nota Técnica nº 19/2021); **'c.1'** (subitens 6.145.5 e 6.145.5.1 da Nota Técnica nº 19/2021); **'c.4'** (subitens 6.145.6 da Nota Técnica nº 19/2021); **'d.1**' (subitens 6.145.7, 6.145.7.1, 6.145.7.2, 6.145.7.3 e 6.145.7.4 da Nota Técnica nº 19/2021); **'d.2**' (subitens 6.145.8, 6.145.8.1 e 6.145.8.2 da Nota Técnica nº 19/2021); **'e.1'** (subitem 6.145.9 da Nota Técnica nº 19/2021); **'e.2'** (subitem 6.145.10 da Nota Técnica nº 19/2021) e **'e.3'** (subitem 6.145.11 da Nota Técnica nº 19/2021)

6.4. Igualmente, os itens constantes da Recomendação Conjunta Cade, MPF, ANPD e Senacon (SEI nº 2572034) foram observados e atendidos pela WhatsApp, não se vislumbrando a necessidade de adoção de quaisquer providências adicionais em relação a esse ponto.

6.5. Após a análise, diante das informações prestadas e procedimentos adotados, a Coordenação-Geral de Fiscalização constatou a necessidade de encaminhamentos, que constam dos itens 1 a 5 na Seção 7. Encaminhamentos.

6.6. Recapitulando-se a situação das determinações expedidas no item 6.145 da Nota Técnica 19 (SEI nº 2675286), tem-se o quadro abaixo.

Determinação	NT 019	Teor da Determinação	Situação Após Análise	Encaminhamentos/Pendências
6.145.1 (a)	6.145.1.1	Relatório de Impacto à Proteção de Dados – Integração entre WA e WAB	Atendida	Não
6.145.1 (a)	6.145.1.2	Adaptar Termos de Serviço do WAB, Termos de Tratamento de Dados do WAB e Adendo sobre Transferência de dados do WAB **(NT19)**	Atendida	Não
6.145.2 (b.1)	6.145.2.1	Seção "Finalidades e categorias de dados pessoais tratados" – Política de Privacidade (vide política europeia)	Atendida	Não
6.145.2 (b.1)	6.145.2.2	Refazer Teste de Balanceamento do Legítimo Interesse (NT19)	Atendida	Não
b.2	-	Seção "Compartilhamento de Dados com o Facebook" – Política de Privacidade	Atendida	Não
6.145.3 (b.3)	6.145.3.1	Seção "Compartilhamento de Dados com as Empresas" – Política de Privacidade - explicitar as categorias que são compartilhadas e finalidades (NT19)	Atendida	Não
6.145.3 (b.3)	6.145.3.2	Seção "Compartilhamento de Dados com as Empresas" – Política de Privacidade - explicitar que a criptografia não impede as conversas possam ser usadas pelas empresas para fins de marketing (NT19)	Atendida	Não
6.145.5 (c.1)	6.145.5.1	Seção "Como Exercer Seus Direitos" – Política de Privacidade (vide política europeia) - dar maior destaque e simplificar o acesso ao canal "Fale com WhatsApp" (NT19)	Atendida	Não
c.2	-	Seção "Aviso de Privacidade – Brasil" – Política de Privacidade	Atendida	Não
c.3	-	Correção e atualização dos atalhos de acesso à Política de Privacidade	Atendida	Não
6.145.6 (c.4)	---	Seção "Apagar sua Conta do WhatsApp" – Política de Privacidade: mudar de "revogação do consentimento" (base legal) para "revogação da aceitação dos termos de uso" - apresentar proposta de melhor redação	Atendida	Não
c.5	-	Divulgação Pública da identidade do Encarregado	Atendida	Atendida
6.145.7 (d.1)	6.145.7.1	Seção "Tratamento Não Intencional de Dados Sensíveis" – Política de Privacidade - deixar mais claro para o titular de dados como ocorre o compartilhamento de dados do Status com outros apps	Atendida	Não
6.145.7 (d.1)	6.145.7.2	Seção "Tratamento Não Intencional de Dados Sensíveis" – Política de Privacidade - disponibilize na página principal de sua Política de Privacidade um link para a página '*Sobre a privacidade do status*'	Atendida	Não
6.145.7 (d.1)	6.145.7.3	Seção "Tratamento Não Intencional de Dados Sensíveis" – Política de Privacidade - melhorar a informação sobre o compartilhamento do status (NT19)	Atendida	Não
6.145.7 (d.1)	6.145.7.4	Seção "Tratamento Não Intencional de Dados Sensíveis" – Política de Privacidade - avaliar os limites do tratamento de dados sensíveis (NT19)	Atendida	Não

6.145.8 (d.2)	6.145.8.1	Seção “Tratamento de Dados de Crianças e Adolescentes” – Política de Privacidade - apresentar relatório de impacto para o tratamento de dados de menores (NT19) e ferramentas para evitar tratamento irregular (NT19)	Atendida	Não
6.145.8 (d.2)	6.145.8.2	Seção “Tratamento de Dados de Crianças e Adolescentes” – Política de Privacidade - apresentar relatório de impacto para o tratamento de dados de menores (NT19) e tipos de dados, base legal e comprovação de que atende ao melhor interesse do titular (NT19)	Atendida	Encaminhamento
6.145.9 (e.1)	6.145.9	Seção “Descarte e Exclusão de Dados com Segurança” – Política de Privacidade - apresentar para a ANPD informações mais detalhadas sobre qual técnica de pseudonimização é utilizada a fim de salvaguardar a segurança de dados remanescentes após um pedido de exclusão	Atendida	Não
6.145.10 (e.2)	6.145.10	Apresentar para a ANPD os controles administrativos Internos de Segurança e Privacidade: inventário de dados, registro de operações, registro de contratos com operadores de dados e terceiros	Atendida	Encaminhamento
6.145.11 (e.3)	6.145.11	Estratégia conceitual do *privacy by design and by default* - informar mais medidas de *privacy by design* e *privacy by default* adotados pelo WhatsApp, para além da criptografia fim-a-fim das mensagens	Atendida	Encaminhamento

Tabela 1 - Resumo da Análise das Determinações previstas na NT 19. Fonte: Elaboração própria.

7. ENCAMINHAMENTOS

7.1. Em atenção as conclusões acima, com fundamento na análise constante na seção **5 Análise**, adote-se os seguintes encaminhamentos:

7.1.1. Remeta-se esta nota técnica ao controlador para conhecimento e, se for de seu interesse, indicação, mediante manifestação fundamentada, em até de 5 (cinco) dias úteis, dos trechos desta Nota cuja divulgação poderia violar o sigilo comercial e industrial;

7.1.2. Em razão do esforço dos quatro órgãos – ANPD, CADE, MPF e Senacon –, que resultou na expedição da Recomendação Conjunta (SEI nº 2572034), no intuito de reconhecer o valor a oportunidade de manter uma atuação conjunta e concertada, remeta-se esta nota técnica aos demais órgãos de fiscalização envolvidos, CADE, Senacon e Ministério Público Federal;

7.1.3. Elabore-se nota pública para inserção no sítio da ANPD para atualizar a sociedade, com disponibilização da Nota Técnica nº 19/2021 e desta Nota Técnica, uma vez transcorrido o prazo previsto no item 7.1.1 supra sem manifestação do interessado; e

7.1.4. Instaure-se procedimento específico para avaliar o compartilhamento de dados pessoais entre WhatsApp e as empresas do grupo Facebook (Meta), no intuito de apurar sua adequação aos termos da LGPD.

---

[1] *VI. Análise dos Termos de Uso e Políticas do WhatsApp Business*, páginas 16 a 19 da Nota Técnica 02/2021/CGTP/ANPD (SEI nº 2461963).

[2] Conforme exemplo do ICO, disponível em https://ico.org.uk.

[3] Página 45 do RIPD apresentado para atendimento do item “a” do item 191 da Nota Técnica 02/2021/CGTP/ANPD (SEI nº 2461963).

[4] Nesta página é indicado artigo técnico sobre a criptografia adotada. https://scontent.whatsapp.net/v/t39.8562-34/245305453_164135225913586_984940580742492749_n.pdf/whatsapp_security_whitepaper_PT_BR.pdf?ccb=1-5&_nc_sid=2fbf2a&_nc_ohc=xkkYzDYpfJUAX-h1RJs&_nc_ht=scontent.whatsapp.net&oh=1238958587698d85be403464a1bdfa67&oe=61A2B8E7

[5] Disponível em https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/answering-your-questions-about-whatsapps-privacy-policy.

[6] Disponível em https://www.whatsapp.com/.

[7] Disponível em https://www.whatsapp.com/security.

[8] Disponível em https://faq.whatsapp.com/.

[9] Disponível em https://www.whatsapp.com/legal/updates/privacy-policy.

[10] Disponível em: https://www.whatsapp.com/legal/updates/privacy-policy

[11] Disponível em: https://www.whatsapp.com/legal/brazil-privacy-notice

[12] Disponível em: https://www.whatsapp.com/legal/brazil-privacy-notice/why-and-how-we-process-data

[13] EEA: European Economic Area. Área econômica europeia.

[14] Discorda-se de qualquer avaliação que afirme não haver risco no tratamento de dados pessoais, já que mesmo os controladores que se encontram no estado da arte podem ser afetados por incidentes de segurança, causados por atacantes externos ou por falha explorada junto a sua equipe de trabalho. Em regra 20% (vinte por cento) dos incidentes de segurança ocorrem com controladores que se encontram em condições ideais de cibersegurança.

[15] Disponível em: https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/about-new-business-features-and-whatsapps-privacy-policy-update/?lang=pt_br. Visitado em 5 de novembro de 2021.

[16] Disponível em: https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/end-to-end-encryption-for-business-messages e https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/end-to-end-encryption. Visitados em 5 de novembro de 2021.

[17] Fonte: https://faq.whatsapp.com/general/chats/about-chatting-with-businesses/?lang=pt_br

[18] Disponível em: https://www.whatsapp.com/legal/brazil-privacy-notice/?lang=pt_br.

[19] Disponível em: https://www.whatsapp.com/contact/forms/263782518833525/.

[20] O formulário anterior pode ser consultado na Nota Técnica nº 02/2021 (SEI 2461963, p. 33).

[21] Disponível em: https://faq.whatsapp.com/general/exercising-your-privacy-rights-on-whatsapp?region=Brazil.

[22] Disponível em: < https://faq.whatsapp.com/general/status/how-to-share-whatsapp-status-updates-to-other-apps >. Visitado em 26 abr. 2022.

[23] Angelini K., et all., Privacidade e proteção aos dados pessoais de crianças e adolescentes na Internet: marco legal e ações estratégicas para prover direitos na era digital. In PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES. LATERÇA, Priscilla Silva; FERNANDES, Elora; TEFFÉ, Chiara Spadaccini de; BRANCO, Sérgio (Coords.). Rio de Janeiro: Instituto de Tecnologia e Sociedade do Rio de Janeiro; Obliq, 2021. E-book.

[24] Frazão, Ana. Proteção de dados, inteligência artificial e crianças. In PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES. LATERÇA, Priscilla Silva; FERNANDES, Elora; TEFFÉ, Chiara Spadaccini de; BRANCO, Sérgio (Coords.). Rio de Janeiro: Instituto de Tecnologia e Sociedade do Rio de Janeiro; Obliq, 2021. E-book.

[25] Teffé, C. Spadaccini de. Dados sensíveis de crianças e adolescentes: aplicação do melhor interesse e tutela integral. In. In PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES. LATERÇA, Priscilla Silva; FERNANDES, Elora; TEFFÉ, Chiara Spadaccini de; BRANCO, Sérgio (Coords.). Rio de Janeiro: Instituto de Tecnologia e Sociedade do Rio de Janeiro; Obliq, 2021. E-book.

[26] Agência Espanhola de Proteção de Dados. *A Guide to Privacy by Design.* Outubro 2019, p. 8-9. Disponível em: A Guide to Privacy by Design (aepd.es)

[27] Ver: WACHTER, Sandra; MITTELSTADT, Brent. A right to reasonable inferences: re-thinking data protection in the age of Big Data and AI. Columbia Business Law Review, 2019(2), Outubro 2018. Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3248829, p. 497-498; WACHTER, Sandra. Affinity Profiling and Discrimination by Association in Online Behavioral Advertising. Berkeley Technology Law Journal, Vol. 35, No. 2, 2020. Disponível em: https://ssrn.com/abstract=3388639; O´FLAHERTY, Kate. All the data WhatsApp and Instagram send to Facebook. Wired, 24 de julho de 2021. Disponível em: https://www.wired.co.uk/article/whatsapp-instagram-facebook-data.

[28] *Privacidade desde a concepção* e *privacidade por padrão*, respectivamente.

[29] Disponível em: https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/what-happens-when-our-terms-and-privacy-policy-updates-take-effect. Acesso em 10 mai. 2021 e em 05 mai. 2022.

Documento assinado eletronicamente por **Marcelo San ago Guedes**, **Coordenador(a)-Geral**, em 06/05/2022, às 20:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020. .

Documento assinado eletronicamente por **Fabricio Guimarães Madruga Lopes**, **Coordenador(a)-Geral**, em 06/05/2022, às 20:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020. .

Documento assinado eletronicamente por **Lucas Costa dos Anjos**, **ANPD - Autoridade Nacional de Proteção de Dados**, em 06/05/2022, às 21:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020. .

[redacted] A autenticidade do documento pode ser conferida informando o código verificador [redacted] e o código CRC [redacted] no site: https://sei-pr.presidencia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0

Nota 4/2022/CGF/ANPD 00261.000012/2021-04 SEI 3349438 SEI 00261.000012/2021-04 pg. 56

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
Autoridade Nacional de Proteção de Dados
Coordenação-Geral de Fiscalização

Brasília, 17 de maio de 2022.

À Secretaria-Geral

Assunto: **Publicação de Nota Técnica no sítio da ANPD**

1. De ordem do Coordenador-Geral de Fiscalização, solicito a esta Secretaria-Geral que disponibilize para acesso público, no sí. o da ANPD a **versão pública** da Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD (SEI nº 3392454), elaborada nos termos do despacho CGF/ANDP (3380486), para fins de transparência ativa e divulgação do entendimento técnico desta Coordenação-Geral de Fiscalização acerca dos Termos de Uso do aplicativo de mensagens WhatsApp.

BRUNO DUARTE GARCIA
Coordenador de Fiscalização

Documento assinado eletronicamente por **Bruno Duarte Garcia**, **Coordenador(a)**, em 25/05/2022, às 14:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020. .

A autenticidade do documento pode ser conferida informando o código verificador **3392485** e o código CRC **DB00A2DD** no site: https://super.presidencia.gov.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0

Referência: Processo nº 00261.000012/2021-04 SEI nº 3392485

Anexo Parte 9 de 10 - SEI 00261.000012/2021-04 v2 - pg. 1090

Publicações da ANPD

por ANPD — Publicado em 28/05/2021 10h25 Atualizado em 25/05/2022 15h51 Compartilhe:

A ANPD busca orientar os diversos agentes sobre o tema de proteção de dados pessoais. Para isso, foi criado o repositório de publicações, dentre eles guias e documentos técnicos.

O objetivo dessas publicações é registrar a memória institucional sobre os temas e servir de referência para titulares dados pessoais, agentes de tratamento e sociedade em geral.

Publicações























Outras publicações

- Artigo "Meus dados vazaram, e agora?" - considerações e orientações da ANPD a respeito do assunto. Publicado em 10/02/2021.
- Linha do tempo da ANPD (fevereiro/2022) - marcos da atuação da ANPD organizados temporalmente

Regulamentações da ANPD

- PORTARIA Nº 1, DE 8 DE MARÇO DE 2021 - estabelece o Regimento Interno da ANPD
- PORTARIA Nº 15, DE 2 DE JULHO DE 2021 - institui o Comitê de Governança da Autoridade Nacional de Proteção de Dados.
- PORTARIA Nº 16, DE 8 DE JULHO DE 2021 - aprova o processo de regulamentação no âmbito da ANPD
- RESOLUÇÃO CD/ANPD Nº 1, DE 28 DE OUTUBRO DE 2021 - Aprova o Regulamento do Processo de Fiscalização e do Processo Administrativo Sancionador no âmbito da Autoridade Nacional de Proteção de Dados.
- RESOLUÇÃO CD/ANPD Nº 2, DE 27 DE JANEIRO DE 2022 - Aprova o Regulamento de aplicação da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), para agentes de tratamento de pequeno porte.

Notas Técnicas

- Nota Técnica nº 46/2022/CGF/ANPD- Manifestação técnica da Coordenação-Geral de Fiscalização acerca da divulgação dos microdados do Enem e de censos escolares pelo INEP à luz da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD- Manifestação técnica da Coordenação-Geral de Fiscalização acerca da atualização da Política de Privacidade do Whatsapp.

Anexo Parte II - Documentos Publicações [1999887] (00665301261.08E140226/2022-32) / pg. 59

ANPD

- Relatório de Análise de Impacto Regulatório emitido no processo de proposição do Regulamento de Microempresas, empresas de pequeno porte, startups e pessoas físicas que tratam dados pessoais

Tomadas de Subsídios

- Tomada de Subsídios nº 02- Regulamentação de Transferência Internacional de Dados Pessoais

1. Nota Técnica nº 20/2022/CGN/ANPD
2. Lista de Perguntas da Tomada de Subsídio
3. Aviso de Tomada de Subsídio

Documentos institucionais

- Agenda Regulatória Bianual da ANPD 2021-2022
- Cadeia de Valor e Macroprocessos da ANPD

Conselho Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade

- RESOLUÇÃO CNPD Nº 1, DE 6 DE MAIO DE 2022- estabelece o Regimento Interno do CNPD. Acesse aqui.

Compartilhe:

Anexo Pu Anexo Parte 9 Doc 0066519 Publicações (0099867) (0066530)261.0 SEI 0026 2 /pg 2 / pg. 60

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
Autoridade Nacional de Proteção de Dados
Secretaria-Geral

Brasília, 25 de maio de 2022.

Ao Gabinete do Presidente da ANPD

Assunto: **Publicação da Nota Técnica no sítio da ANPD**

1. Encaminho documento 3393067 contendo a publicação da **versão pública** da Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD na página "Documentos e Publicações" no site da ANPD.

Núbia Augusto de Sousa Rocha
Secretária-Geral



Documento assinado eletronicamente por **Nubia Augusto de Sousa Rocha**, **Secretária-Geral**, em 25/05/2022, às 16:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020. .



A autenticidade do documento pode ser conferida informando o código verificador **3393072** e o código CRC **7A7836DB** no site: https://super.presidencia.gov.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0

Referência: Processo nº 00261.000012/2021-04 SEI nº 3393072

MATTOS FILHO

EXCELENTÍSSIMO SR. FABRICIO GUIMARÃES MADRUGA LOPES, COORDENADOR-GERAL DE FISCALIZAÇÃO DA AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - ANPD

SIGILOSO

Procedimento administrativo nº 00261.001022/2021-59
Ref.: Ofício nº 136/2022/CGF/ANPD/PR
Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD

WHATSAPP LLC ("WhatsApp"), já qualificado nos autos do procedimento em epígrafe, vem respeitosa e tempestivamente[1] à presença de Vossa Senhoria, por seus advogados, expor e requerer o que segue.

I. Histórico e principais desdobramentos

1. Em 2021, a Autoridade Nacional de Proteção de Dados ("ANPD") iniciou o procedimento administrativo nº 00261.000012/2021-04, referente à atualização dos Termos de Serviço e da Política de Privacidade do WhatsApp (em conjunto, "Termos").

2. Em 22.3.2021, a ANPD expediu a Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD ("Nota Técnica nº 02/2021") em que determinou que o WhatsApp apresentasse esclarecimentos a respeito do tratamento de dados pessoais dos seus usuários e adotasse determinadas recomendações a ele relacionadas, o que foi feito pelo WhatsApp em 10.5.2021 (Documento nº 2557107).

3. Em 25.6.2021, a ANPD expediu a Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD ("Nota Técnica nº 19/2021"), na qual analisou o cumprimento por parte do WhatsApp das

[1] O WhatsApp recebeu o ofício n° 136/2022/CGF/ANPD/PR em 10.5.2022. Considerando que V.Sa. conferiu ao WhatsApp o prazo de 10 (dez) dias úteis para apresentação de resposta, o prazo teve início em 11.5.2022 e se encerra em 24.5.2022, sendo, portanto, tempestiva esta manifestação.

recomendações apresentadas na Nota Técnica nº 02/2021 e determinou a adoção de medidas complementares pelo WhatsApp.

4. Considerando o caráter estritamente sigiloso das informações e dos documentos solicitados, por conterem detalhes do negócio, procedimentos e políticas internos adotados pelo WhatsApp, em 27.8.2021, a Coordenadoria Geral de Fiscalização da ANPD determinou a instauração do presente expediente apartado e em caráter sigiloso.[2]

5. Em 30.8.2021, em atendimento à Nota Técnica nº 19/2021, o WhatsApp apresentou a petição sigilosa de ID nº 2848064, acompanhada de documentos com informações confidenciais, conforme detalhado abaixo.

6. Em 10.5.2022, a ANPD emitiu a Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD ("Nota Técnica nº 49/2022"), por meio da qual concluiu que o WhatsApp atendeu integralmente às recomendações constantes nas Notas Técnicas nº 2/2021 e 19/2021, bem como aos itens da recomendação emitida pela ANPD em conjunto com a Secretaria Nacional do Consumidor ("SENACON"), Ministério Público Federal ("MPF") e Conselho Administrativo de Defesa Econômica ("CADE").[3]

7. Na mesma data, a ANPD expediu o Ofício n° 136/2022/CGF/ANPD ("Ofício nº 136/2022") para dar conhecimento da Nota Técnica nº 49/2022 ao WhatsApp e conferir prazos para que a empresa se manifestasse sobre o que deve ser protegido de divulgação pública **(i)** nas Notas Técnicas; e **(ii)** nos documentos apresentados no procedimento, nos termos da legislação aplicável.

8. Em resposta ao primeiro prazo estabelecido pelo Ofício n° 136/2022, o WhatsApp solicitou, em 17.5.2022, conforme instruído por esta Autoridade, que os trechos indicados pelo WhatsApp das Notas Técnicas nº 02/2021, 19/2021 e 49/2022 sejam

---

[2] Trata-se de instauração de autos apartados e sigilosos para recebimento e guarda de documentação que **contém informações protegidas, com fundamento no segredo comercial e industrial previsto na Lei nº 13.709/2018** (Art. 6º, inciso VI; 9º, inciso II; 10, º 3º; 18, inciso V; 19, inciso II e § 3º; 20, §§ 1º e 2º; 38; 48, § 1º, inciso III; 55-J, incisos II e X e § 5º), a ser encaminhada pelo interessado em atendimento à Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD (2675286) emitida nos autos do processo SEI nº 00261.000012/2021-04. (...) Em função da **natureza das informações** contidas neste processo e da **necessidade de a Autoridade Nacional de Proteção de Dados conferir a devida proteção nos termos do que comanda a Lei nº 13.709/2018**, a tramitação deste processo é **restrita, exclusiva para servidores da ANPD nominalmente autorizados** e para representantes designados pelo WhatsApp LLC." (grifos acrescentados).

[3] Disponível em: https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/inclusao-de-arquivos-para-link-nas-noticias/recomendacao_whatsapp_-_assinada.pdf. Acesso em 24.5.2022.

Petição Parcial Segunda Via (0665196) SEI 00261.000045/2022-32 / pg 1/6

mantidos em sigilo, tendo em vista que sua divulgação pode violar o sigilo comercial e industrial protegidos por lei.

9. A presente petição refere-se ao segundo prazo estabelecido no Ofício nº 136/2022 concedido por essa Autoridade ao WhatsApp "*para indicar mediante manifestação fundamentada, se for de seu interesse, trechos dos demais documentos do processo cuja divulgação pública poderia violar o sigilo comercial e industrial ou que devem permanecer classificados como acesso restrito nos termos da Lei nº 12.527/2011*".

II. Documentos e informações apresentados pelo WhatsApp

10. Em cumprimento ao solicitado, o WhatsApp requer seja mantido o sigilo de ***todos*** os documentos anexados ao procedimento nº 00261.001022/2021-59, o que inclui **todos** os documentos confidenciais fornecidos na **petição de ID nº 2848064**:

I. Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais ("RIPD") – Interação dos Serviços do WhatsApp Business com o WhatsApp Messenger;
II. RIPD – Dados Pessoais de Menores;
III. Teste de Balanceamento do Legítimo Interesse ("LIA", da sigla em inglês) sobre o "Compartilhamento de Informações pelo WhatsApp", – Experiências, Desenvolvimento e Melhorias de Produto;
IV. LIA sobre o "Compartilhamento de Informações pelo WhatsApp", – Segurança, Proteção, Integridade e Conformidade;
V. Registro de Operações de Tratamento ("RoPA", da sigla em inglês) sobre o "Compartilhamento de Dados";
VI. RoPA sobre os "Serviços do WhatsApp";
VII. RoPA sobre as medidas de "Proteção e Segurança";
VIII. Contrato Geral de Patrocínio de Eventos ("CGPE");
IX. Contrato Geral de Assinatura ("CGA"); e
X. Contrato de Serviços Profissionais ("CSP").

11. Além disso, é necessário manter o sigilo também dos **trechos de documentos e petições fornecidos no âmbito do procedimento 00261.000012/2021-04**, conforme tabela do **Anexo I** a esta peça.

III. Do caráter sigiloso dos documentos e informações apontados

12. O ordenamento jurídico brasileiro protege o segredo comercial e industrial e as informações confidenciais enquanto ativos de propriedade intelectual, e é baseado em normas de repressão à concorrência desleal. A Constituição Federal assegura a inviolabilidade da intimidade, do sigilo da correspondência e das comunicações, a proteção às criações industriais, e a livre iniciativa e concorrência (art. 5º, X, XII e XXIX, e art. 170, *caput* e IV)[4]. A Lei nº 9.279/1996 ("LPI"), por sua vez, regula a concorrência desleal (art. 195, XI e XII)[5]; e o Acordo sobre Aspectos dos Direitos de Propriedade Intelectual Relacionados ao Comércio ("TRIPS" da sigla em inglês) - do qual o Brasil é signatário - trata da proteção à informação (art. 39).[6]

13. Para ser considerada um segredo comercial e industrial, permitindo que agentes de mercado restrinjam sua divulgação, a informação deve **(i)** ser lícita; **(ii)** ser mantida sob

[4] Art. 5º: (...) 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; XI - a casa é asilo inviolável do indivíduo, ninguém nela podendo penetrar sem consentimento do morador, salvo em caso de flagrante delito ou desastre, ou para prestar socorro, ou, durante o dia, por determinação judicial; XXIX - a lei assegurará aos autores de inventos industriais privilégio temporário para sua utilização, bem como proteção às criações industriais, à propriedade das marcas, aos nomes de empresas e a outros signos distintivos, tendo em vista o interesse social e o desenvolvimento tecnológico e econômico do País;

[5] Art. 195. Comete crime de concorrência desleal quem: XI - divulga, explora ou utiliza-se, sem autorização, de conhecimentos, informações ou dados confidenciais, utilizáveis na indústria, comércio ou prestação de serviços, excluídos aqueles que sejam de conhecimento público ou que sejam evidentes para um técnico no assunto, a que teve acesso mediante relação contratual ou empregatícia, mesmo após o término do contrato; XII - divulga, explora ou utiliza-se, sem autorização, de conhecimentos ou informações a que se refere o inciso anterior, obtidos por meios ilícitos ou a que teve acesso mediante fraude.

[6] 1. Ao assegurar proteção efetiva contra competição desleal, como disposto no ARTIGO 10bis da Convenção de Paris (1967), os Membros protegerão informação confidencial de acordo com o parágrafo 2 abaixo, e informação submetida a Governos ou a Agências Governamentais, de acordo com o parágrafo 3 abaixo. 2. Pessoas físicas e jurídicas terão a possibilidade de evitar que informação legalmente sob seu controle seja divulgada, adquirida ou usada por terceiros, sem seu consentimento, de maneira contrária a práticas comerciais honestas, desde que tal informação: a) seja secreta, no sentido de que não seja conhecida em geral nem facilmente acessível a pessoas de círculos que normalmente lidam com o tipo de informação em questão, seja como um todo, seja na configuração e montagem específicas de seus componentes; b) tenha valor comercial por ser secreta; e c) tenha sido objeto de precauções razoáveis, nas circunstâncias, pela pessoa legalmente em controle da informação, para mantê-la secreta. Os Membros que exijam a apresentação de resultados de testes ou outros dados não divulgados, cuja elaboração envolva esforço considerável, como condição para aprovar a comercialização de produtos farmacêuticos ou de produtos agrícolas químicos que utilizem novas entidades químicas, protegerão esses dados contra seu uso comercial desleal. Ademais, os Membros adotarão providências para impedir que esses dados sejam divulgados, exceto quando necessário para proteger o público, ou quando tenham sido adotadas medidas para assegurar que os dados sejam protegidos contra o uso comercial desleal.

Petição Parte Segunda (0066193-36.2013.8.26.0100) - SEE 0026.0100045/2022-32 - pg 1658

reserva ou sigilo[7] pelo particular; **(iii)** ter um valor econômico agregado e aplicabilidade ao negócio da empresa; e **(iv)** representar um risco concorrencial ao particular que a detém no caso de divulgação.[8]

14. Assim, um segredo comercial pode incluir uma gama de informações, tais como informações técnicas e/ou financeiras relacionadas ao *know-how* da empresa, processos internos e estratégias.[9] A divulgação de informações cobertas pelo segredo comercial tem o potencial de prejudicar a empresa em múltiplos aspectos, econômicos e morais, de modo que o sigilo dessas informações tem como objetivo a preservação de indicações e stratégicas sobre os interesses essenciais da empresa e do próprio ambiente concorrencial, na medida em que evita o acesso a informações estratégicas por empresas concorrentes.[10]

---

[7] Ao discorrer sobre os critérios de aferição em relação ao sigilo e reserva de uma informação, Elisabeth Kasznar Fekete esclarece que *"Em primeiro lugar, para fazer jus à tutela legal, não resta dúvida quanto à necessidade, como a própria palavra "segredo" indica, de tratar-se de conhecimentos mantidos sob reserva ou sigilo, o que* ***não significa sua inacessibilidade a todos, porque podem ser, naturalmente, compartilhados com aqueles que os necessitam para desempenharem suas tarefas rotineiras, como empregados e fornecedores****, recomendando-se que assinem contratos contendo cláusulas de confidencialidade" ".* (In: Segredo de empresa. Enciclopédia jurídica da PUC-SP. Celso Fernandes Campilongo, Alvaro de Azevedo Gonzaga e André Luiz Freire (coords.). Tomo: Direito Comercial. Fábio Ulhoa Coelho, Marcus Elidius Michelli de Almeida (coord. de tomo). 1. ed. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2017. Disponível em: https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbete/248/edicao-1/segredo-de-empresa. Acesso em 19.5.2022.

[8] Ao discorrer sobre a definição de informação confidencial, segredo de empresa e segredo de negócio, Elisabeth Kasznar Fekete pontua: "*trata-se de "conhecimento utilizável na atividade empresarial, de caráter* industrial *ou comercial, de acesso restrito, provido de certa originalidade, lícito, transmissível, não protegido por patente, cuja reserva representa valor econômico para o seu possuidor, o qual exterioriza o seu interesse na preservação do sigilo através de providências razoáveis*". Ibidem.

[9] *"(29) Business secrets are confidential information about an undertaking's business activity the disclosure of which could cause serious harm to that undertaking. Examples of information that may qualify as business secrets include: technical and/or financial information relating to an undertaking's know-how, methods of assessing costs, production secrets and processes, supply sources, quantities produced and sold, market* shares*, customer and distributor lists, marketing plans, cost and price structure and sales strategy"*. Disponível em: Antitrust Manual of Procedures. Internal DG Competition working documents on procedures for the application of Articles 101 and 102 TFEU. November 2019, p. 144.

[10] "*Não obstante, esta categoria de informações tem sua importância reconhecida e destacada na doutrina e* na *jurisprudência, que definem como segredos comerciais todos os assuntos reservados, relativos ao negócio de uma empresa,* ***cuja revelação possa ser prejudicial ao proprietário, tanto sob o aspecto econômico como sob o aspecto moral,*** *como, por exemplo, os métodos de avaliação e custos de fabrico e de distribuição, as quantidades produzidas e vendidas, as listas de clientes, fornecedores, os cálculos de preços, a estrutura do preço de custo política de vendas etc. A limitação do acesso às informações consideradas segredos comerciais destina-se a assegurar a* ***proteção do interesse legítimo de uma empresa em que determinadas indicações estratégicas sobre os seus interesses essenciais e o andamento ou desenvolvimento dos seus negócios não sejam divulgados a terceiros****. […] Como regra, as informações contidas nos autos são públicas, de acesso facultado a qualquer interessado. No entanto, a limitação do acesso às informações consideradas segredos comerciais ou concorrencialmente sensíveis destina-se a* ***assegurar a proteção do interesse legítimo das sociedades em***

Petição Parte Pública (0066193-36.2022.8.26.0000) - SEI 0026100-45.2022.8.26.0000 - pg 169

15. A proteção aos segredos industrial e comercial estabelecida pela Constituição Federal foi confirmada pela Lei nº 12.527/2011 ("Lei de Acesso à Informação" ou apenas "LAI")[11] e pela Lei nº 13.709/2018 ("LGPD"), que ao prever mecanismos de publicização de informações de entidades privadas, limitam-nos ao que não puder representar violação à tutela jurídica conferida às informações confidenciais.

16. Conforme já mencionado pelo WhatsApp na resposta de 17.5.2022 ao Ofício nº 136/2022, o artigo 22 da Lei de Acesso à Informação[12] resguarda o segredo comercial e industrial do acesso público. Nesse mesmo sentido, a LGPD estabelece, em diversas oportunidades, a necessidade de proteção de tais informações. O artigo 6º, VI, da LGPD[13], por exemplo, estabelece que a transparência no fornecimento de informações sobre o tratamento de dados pessoais deve observar os segredos comercial e industrial.

17. Especificamente, o segredo comercial e industrial também é garantido pelos artigos 10, §3º[14] e 38 da LGPD,[15] segundo os quais a ANPD poderá solicitar ao controlador relatório de impacto à proteção de dados pessoais, **observados os segredos comercial e industrial**. Além disso, o sigilo encontra respaldo no artigo 5º, §2º da Resolução CD/ANPD Nº 1/2021,[16] que assegura ao agente de tratamento a possibilidade de solicitar à ANPD o sigilo de informações relativas à sua atividade empresarial, cuja divulgação possa representar violação a segredo comercial ou industrial.

***preservar determinadas indicações estratégicas sobre os seus interesses essenciais**, bem como o andamento ou o desenvolvimento dos negócios para que estes não sejam divulgados a terceiros. Visa, também, **preservar o próprio ambiente concorrencial**, evitando o acesso a informações estratégicas por empresas concorrentes"* (grifamos). MAZZUCATO, Paolo Zupo. *Lei antitruste sistematizada: jurisprudência na visão do CADE*. 1ª. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2018.

[11] "Art. 22. O disposto nesta Lei não exclui as demais hipóteses legais de sigilo e de segredo de justiça nem as hipóteses de segredo industrial decorrentes da exploração direta de atividade econômica pelo Estado ou por pessoa física ou entidade privada que tenha qualquer vínculo com o poder público."

[12] Vide acima.

[13] "Art. 6º As atividades de tratamento de dados pessoais deverão observar a boa-fé e os seguintes princípios: 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."

[14] "Art. 10. § 3º A autoridade nacional poderá solicitar ao controlador relatório de impacto à proteção de dados pessoais, quando o tratamento tiver como fundamento seu interesse legítimo, observados os segredos comercial e industrial."

[15] "Art. 38. A autoridade nacional poderá determinar ao controlador que elabore relatório de impacto à proteção de dados pessoais, inclusive de dados sensíveis, referente a suas operações de tratamento de dados, nos termos de regulamento, observados os segredos comercial e industrial."

[16] "Art. 5º, § 2º Cabe ao agente regulado solicitar à ANPD o sigilo de informações relativas à sua atividade empresarial, como dados e informações técnicas, econômico-financeiras, contábeis, operacionais, cuja divulgação possa representar violação a segredo comercial ou a industrial."

Petição Parcial Segunda (0066193-36.2022.8.26.0000) SEI 0026100045/2022-32 / pg 10

18. Ademais, essa Coordenação-Geral de Fiscalização da ANPD tem competência para zelar pela observância dos segredos comerciais e industriais (artigo 17, XXI,[17] do Regimento Interno da ANPD), cabendo à Diretoria "*requisitar informações e documentos de pessoas, órgãos, autoridades e entidades públicas ou privadas relacionados ao exercício de suas atribuições, que serão mantidos sob sigilo legal, quando necessário, e determinar as diligências que se fizerem necessárias*" (artigo 7º, III[18] do Regimento Interno da ANPD, e artigo 55-J, II e X[19] e §5º da LGPD).[20]

19. No caso concreto, os documentos e informações destacados na Seção II são proprietários, sigilosos e sensíveis às atividades comerciais da empresa que cumprem os requisitos para serem considerados segredo comercial e industrial, de forma que o acesso a esses documentos deve permanecer restrito nos termos da legislação vigente.

20. Os documentos e as informações a respeito destes constituem segredo industrial e comercial do WhatsApp porque **(i)** possuem objeto lícito, já que registram análises estratégicas e de segurança realizadas com base em políticas e critérios da empresa em âmbito global; **(ii)** são mantidos sob reserva pelo WhatsApp, já que só são acessados por colaboradores, fornecedores e autoridades que possuem justificativa plausível para tanto; **(iii)** possuem valor econômico e aplicabilidade ao negócio da empresa, já que estruturam e diferenciam a forma de atuação da empresa no mercado em relação ao tratamento de dados de seus usuários e suas práticas de segurança, o que só é possível graças ao tempo e aos recursos investidos pelo WhatsApp; e **(iv)** poderiam representar riscos concorrenciais em caso de se tornarem públicos, já que as práticas adotadas pela empresa, sobretudo aquelas revestidas de caráter estratégico (e.g. as que incluem escolhas

[17] "Art. 17. São competências da Coordenação-Geral de Fiscalização, sem prejuízo de outras previstas na Lei nº 13.709, de 2018, no Decreto nº 10.474, de 2020, e na legislação aplicável: (...) XXI - zelar pela observância dos segredos comercial e industrial, observada a proteção dos dados pessoais e do sigilo das informações quando protegido por lei ou quando a quebra do sigilo violar os fundamentos do art. 2º, da Lei nº 13.709, de 2018;"

[18] "Art. 7º São competências dos Diretores, sem prejuízo de outras previstas na Lei nº 13.709, de 2018, no Decreto nº 10.474, de 2020, e na legislação aplicável: (...) III - requisitar informações e documentos de pessoas, órgãos, autoridades e entidades públicas ou privadas relacionados ao exercício de suas atribuições, que serão mantidos sob sigilo legal, quando necessário, e determinar as diligências que se fizerem necessárias;"

[19] "Art. 55-J. Compete à ANPD: (...) II - zelar pela observância dos segredos comercial e industrial, observada a proteção de dados pessoais e do sigilo das informações quando protegido por lei ou quando a quebra do sigilo violar os fundamentos do art. 2º desta Lei; (...) X - dispor sobre as formas de publicidade das operações de tratamento de dados pessoais, respeitados os segredos comercial e industrial;"

[20] "Art. 55-J. § 5º No exercício das competências de que trata o caput deste artigo, a autoridade competente deverá zelar pela preservação do segredo empresarial e do sigilo das informações, nos termos da lei."

Petição Parcial Segunda (0066519-36.2021.8.26.0100) SEI 0026100045/2022-32 / pg 168

de fornecedores e sistemas) poderiam ser replicadas pelos seus concorrentes, impactando o valor de mercado do WhatsApp.

21. Nesse sentido, destaca-se que os RIPDs são elaborados a partir de informações minuciosas sobre as avaliações conduzidas pelo WhatsApp a respeito de um conjunto de operações de tratamento, incluindo a identificação e avaliação de riscos próprias ao negócio da empresa e respectivas medidas de mitigação adotadas (como, por exemplo, medidas de segurança ou organizacionais). Incluem, ainda, ponderações sobre a necessidade e a proporcionalidade dos tratamentos em face dos benefícios e dos riscos aos titulares de dados. Dito isso, é natural que essa análise perpasse por informações relativas a estratégias comerciais da empresa.

22. Além disso, a LGPD prevê - excepcionalmente - que a Autoridade poderá solicitar a publicação de RIPDs quando o tratamento de dados for realizado especificamente por agentes do **Poder Público** (art. 32), levando à conclusão ***de que não há esse mesmo dever para agentes do setor privado***.

23. Os LIAs, por sua vez, descrevem a análise conduzida pelo WhatsApp para justificar as atividades de tratamento por meio da base legal do legítimo interesse, o que também integra processo interno de tomada de decisões sobre seus produtos, além de incluir as medidas técnicas e organizacionais adotadas no curso de atividades comerciais.

24. Todas as medidas mencionadas acima são essencialmente relacionadas aos processos e procedimentos internos da empresa, implementados segundo a avaliação e ponderação realizadas pelo WhatsApp em face das necessidades e especificidades das suas atividades.

25. Nesse sentido, a natureza destes documentos é estritamente confidencial, posto que contém informações de negócio sensíveis sob a perspectiva concorrencial, conforme mencionado na introdução dos próprios documentos.[21]

26. Além disso, e sem prejuízo da proteção às demais informações, os RoPAs contêm a lista de sistemas utilizados no desenvolvimento das atividades do WhatsApp. Essa informação é de extrema sensibilidade para a empresa, uma vez que está intrinsecamente relacionada ao funcionamento e à forma de organização dos seus serviços.

[21] Vide trechos introdutórios dos RIPDs e LIAs apresentados pelo WhatsApp.

Petição Parte Segunda 08665196 (08665582) (08668538) SEI 0026100045/2022-34 pg 169

27. Por fim, os RoPAs e demais documentos e informações indicadas no Anexo I também devem ser mantidos em sigilo, pois descrevem as atividades de tratamento de dados pessoais realizadas pelo WhatsApp, as quais são parte vital e integrante dos serviços digitais oferecidos e, portanto, estratégicos. Incide, por isso, a proteção conferida pela legislação brasileira, em especial a própria legislação de proteção de dados (art. 55-J, II c.c. § 5º da LGPD), ao segredo empresarial e ao sigilo das informações. Além disso, deve ser garantido sigilo à luz das garantias constitucionais de proteção à vida privada e intimidade (art. 5º, X),[22] já que alguns deles contêm o nome do encarregado de proteção de dados, que, conforme discutido anteriormente com essa Autoridade, deve ser protegido para evitar exposição desnecessária e desproporcional de um único indivíduo.

28. Reitera-se que os documentos destacados no Anexo I contêm informações, detalhes ou transcrições sigilosas e sensíveis às atividades comerciais da empresa, tais como contratos e seus conteúdos, com detalhamento operacional e técnico. **Tais documentos, os debates a respeito destes e seus conteúdos são confidenciais porque registram análises estratégicas e de segurança realizadas com base em políticas e critérios sigilosos da empresa em âmbito global.**

29. Desta feita, de modo a evitar que informações sensíveis às atividades da empresa - e cruciais também para a segurança de seus usuários e colaboradores -, tuteladas juridicamente pelo instituto do segredo comercial e industrial, sejam divulgadas para terceiros não previamente autorizados e a seus concorrentes, o WhatsApp requer sejam os documentos indicados na Seção II mantidos sob sigilo, sob pena de violação de segredo comercial e industrial.

IV. Limitações à publicização e ausência de obrigação de publicidade integral dos documentos

30. Os atos da Administração Pública são regidos pelo princípio da proporcionalidade, segundo o qual a intervenção dos órgãos públicos deve ocorrer apenas quando a situação a reclamar, devendo ser processada com equilíbrio, sem excessos e proporcionalmente ao fim a ser atingido.[23]

---

[22] Art. 5º: (...) 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 (...).

[23] "O grande fundamento do princípio da proporcionalidade é o excesso de poder, e o fim a que se destina é exatamente o de conter atos, decisões e condutas de agentes públicos que ultrapassem os limites adequados, com vistas ao objetivo colimado pela Administração, ou até mesmo pelos Poderes representativos do Estado.

Petição Parcialmente Sigilosa (0066193-36.2021.8.26.0053) SEI 0026100045/2022-32 / pg 17

31. No caso concreto, é importante que a ANPD pondere se a publicação dos documentos sujeitos ao processo administrativo e indicados na Seção II seria proporcional e razoável para atingir o fim pretendido, considerando os interesses e direitos envolvidos.[24]

32. Quanto aos interesses envolvidos, os documentos demonstram os processos internos implementados pelo WhatsApp em termos técnicos e organizacionais, de modo que sua divulgação não encontra respaldo em qualquer interesse público.[25] O interesse público exaure-se na divulgação das Notas Técnicas emitidas pela Autoridade, através das quais são fornecidas as informações que podem afetar interesses da sociedade e dos usuários do WhatsApp.

33. A título exemplificativo, são indicadas exaustivamente medidas de segurança e organizacionais utilizadas para proteção de dados, incluindo medidas de segurança física e no ambiente, segurança técnica e organizacional e controles de acesso, bem como avaliações de risco do WhatsApp em relação a determinados tratamentos de dados pessoais (e.g. de titulares menores de idade), que representam segredo comercial e industrial.

34. A divulgação dessas informações para a Autoridade, única com competência técnica para sua avaliação, teve como objetivo possibilitar o entendimento sobre a

---

Significa que o Poder Público, quando intervém nas atividades sob seu controle, deve atuar porque a situação reclama realmente a intervenção, e esta deve processar-se com equilíbrio, sem excessos e proporcionalmente ao fim a ser atingido. Segundo a doutrina alemã, para que a conduta estatal observe o princípio da proporcionalidade, há de revestir-se de tríplice fundamento: (1) adequação, significando que o meio empregado na atuação deve ser compatível com o fim colimado; (2) exigibilidade, porque a conduta deve ter-se por necessária, não havendo outro meio menos gravoso ou oneroso para alcançar o fim público, ou seja, o meio escolhido é o que causa o menor prejuízo possível para os indivíduos; (3) proporcionalidade em sentido estrito, quando as vantagens a serem conquistadas superarem as desvantagens" (grifamos). FILHO, José dos Santos Carvalho. Manual de direito administrativo. 34. ed. São Paulo: Atlas, 2020, p. 107.

[24] "O princípio da razoabilidade aplica-se à Administração Pública na medida em que a ela impõe, em execução e em concretização das normas postas pelo ordenamento, o dever de agir, nos casos discricionários, dentro de margens determináveis e abalizadas pela certeza e justiça do Direito, pautada na linha regular de decisão ou de atos em geral ordinariamente praticados, não tendendo a atos absurdos para a solução do caso concreto, por mais que a letra fria da lei assim o disponha acaso levada ao extremo. A interpretação e a aplicação do princípio em comento não fazem extrapolar os limites da lei, mas, sim, tendem a reduzi-los e a adequá-los, racionalizá-los, para a obtenção de um resultado aceitável, justificável em sua lógica interna decisional e em sua aceitabilidade social". (Sandro Lúcio Dezan, Paulo Afonso Cavichioli Carmona. Processo Administrativo – Lei 9.784/99 [livro eletrônico]. 1. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, cap. 5).

[25] "Diogo de Figueiredo Moreira Neto (1989:37-40) dá maior realce a esse último aspecto ao afirmar que, pelo princípio da razoabilidade, "o que se pretende é considerar se determinada decisão, atribuída ao Poder Público, de integrar discricionariamente uma norma, contribuirá efetivamente para um satisfatório atendimento dos interesses públicos".(Maria Sylvia Zanella Di Pietro. Direito administrativo. 33. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020, p. 244)

Petição Parcial Segunda (0066519-36.2021.8.26.0053) SEI 0026100045/2022-32 / pg 14

segurança do tratamento de dados pessoais realizado pelo WhatsApp e sobre quais riscos foram mitigados pela empresa. Como entidade responsável pela proteção de dados, esta Autoridade avaliou essas e outras informações e emitiu suas considerações na Nota Técnica nº 49/2022. O interesse público, portanto, é suprido pela divulgação das conclusões da referida Nota que permite que a sociedade acompanhe o caso. Assim sendo, ausente a concreção do interesse público, não há, portanto, finalidade de torná-las públicas.[26]

35. Por outro lado, no que diz respeito aos direitos em jogo, como demonstrado amplamente na Seção III, as informações relacionadas a como o tratamento de dados é realizado e as medidas técnicas, organizacionais e sistemas implementados pelo WhatsApp, no nível de detalhamento compartilhado com a ANPD, são parte vital e integrante dos serviços digitais oferecidos à sociedade e, portanto, protegidos pelo segredo comercial e industrial, inclusive no âmbito da LAI e da LGPD. A proteção de informações e documentos dotados de segredo comercial e industrial por entes da Administração Pública é uma prática comum no Brasil.[27]

36. Nesse sentido, mesmo determinados direitos dos titulares dos dados previstos na LGPD encontram certa limitação nos direitos do WhatsApp sobre suas informações confidenciais. Em primeiro lugar, há uma importante limitação ao princípio da transparência:

> O tema do segredo industrial e comercial foi inserido na Lei Federal 13.709/2018 **como um limite ao princípio da transparência**, e está presente em diversos de seus dispositivos igualmente como um óbice a requisições de informações, pois a violação de segredo poderia caracterizar concorrência desleal e o segredo – seja industrial ou comercial – perderia seu sentido, caso fosse registrado e tornado público (até porque as patentes são publicadas na Revista de Propriedade Industrial do Instituto Nacional de Propriedade Industrial), e **é relevante mencionar que há**

[26] "**O princípio da finalidade refere-se às balizas para a concreção do interesse público**. Disso, surge a concepção de finalidade pública, qual seja, o objetivo de realizar ações para a persecução do interesse público. **Nessa linha, defendemos que a finalidade pública aplicada à realização do interesse público** não mais se coaduna com o conceito de interesse público como perquirir "o bem comum da coletividade administrada", em um sentido vago e plurissignificativo, mas sim **tendo o conteúdo material do interesse público como o dever de a Administração Pública concretizar direitos fundamentais**". (Sandro Lúcio Dezan, Paulo Afonso Cavichioli Carmona. Processo Administrativo – Lei 9.784/99 [livro eletrônico]. 1. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, cap. 5)

[27] A título exemplificativo, outras autoridades possuem sistemas com níveis de acesso diferenciados, permitindo que a visualização de determinados documentos ocorra apenas em ambientes específicos ou por usuários específicos, a exemplo do CADE.

Petição Parcial Segunda Via (0066193-36.2022.8.26.0053) SEI 0026.000045/2022-32 / pg 17

> **proteção constitucional e infraconstitucional ao segredo por meio da proteção à concorrência.**[28]

37. Em outras palavras, do dever de transparência dos agentes de tratamento não decorre obrigação específica de publicidade de informações protegidas por segredo comercial, incluindo a publicidade dos documentos aqui listados e de seu conteúdo. Sobretudo porque a LGPD reitera a proteção dos segredos comercial e industrial no setor privado e relaciona essa proteção com o desenvolvimento econômico, tecnológico e a inovação:

> Com a entrada em vigor da LGPD no Brasil, o legislador optou por incorporar e até mesmo privilegiar a preservação do segredo de negócio nas normas sobre proteção de dados. Desde a parte principiológica, até a atuação da ANPD, do controlador e do operador, a observância ao segredo comercial e industrial é citada 13 vezes. Esse resguardo é feito como limite ao princípio da transparência previsto no art. 6º, VI da Lei, **pois poderia ensejar violações ao segredo de comercial em caso de requisição de informações pelos titulares, facilitando a ocorrência de concorrência desleal.**[29]

38. **Além disso, o nível de detalhamento dos documentos apresentados à ANPD ultrapassa a informação que deve ser fornecida para atender ao princípio da transparência.** Isso porque há uma extensa exposição de informações técnicas e jurídicas sobre as atividades desenvolvidas pelo WhatsApp, de como a empresa se estrutura em termos de governança, privacidade e proteção de dados e das avaliações de risco quanto a atividades de tratamento de dados, que embora de interesse dessa Autoridade, em nada auxiliariam o entendimento dos titulares de dados.

39. O WhatsApp, como já devidamente reconhecido por esta Autoridade, atende os seus deveres de transparência por meio da divulgação de Política de Privacidade, Aviso de Privacidade e outros documentos (tais como *FAQs*) que contêm informações suficientes e didáticas sobre o tratamento de dados pessoais para que o titular dos dados entenda de

[28] CHINELLATO, Silmara J. A. MORATO, Antonio C. Direitos básicos de proteção de dados pessoais, o princípio da transparência e a proteção dos direitos intelectuais. In Tratado de Proteção de Dados Pessoais. Coord. Danilo Doneda et all. Rio de Janeiro: Forense, 2021.

[29] BARIVIERA, Eliz. Propriedade intelectual e proteção de dados: das origens ao segredo de negócio. Disponível em https://lapin.org.br/2021/07/02/propriedade-intelectual-e-protecao-de-dados-das-origens-ao-segredo-de-negocio/. Acesso em 19.5.2022.

Petição Parcialmente Sigilosa 0066519-36.2021.8.26.0053 (3466582) SEI 0026100-45.2022.4.02.5101 / pg 17

fato o que é feito com seus dados caso opte por utilizar o WhatsApp e como exercer os seus direitos. Essas práticas coadunam-se com o que é estabelecido também pela Lei nº 8.078/1990 ("Código de Defesa do Consumidor"), que prevê a importância de que os consumidores – neste caso, usuários do WhatsApp – obtenham informações acerca dos serviços de forma **adequada** e **clara** (Art. 6º, III),[30] o que certamente não inclui a disponibilização de informações técnicas e jurídicas detalhadas, sem qualquer direcionamento didático. Muito pelo contrário, a disponibilização dessas informações geraria desinformação.

40. Adicionalmente, nota-se que mesmo as previsões sobre o direito de acesso dos titulares de dados garantido pela LGPD não fazem menção à obrigação específica que resulte no fornecimento de documentos internos do controlador. De modo oposto, a disponibilização de informações protegidas por segredo comercial e industrial implica uma limitação ao referido direito:

> Art. 19. da LGPD. A confirmação de existência ou o acesso a dados pessoais serão providenciados, mediante requisição do titular: (...)
>
> II - por meio de declaração clara e completa, que indique a origem dos dados, a inexistência de registro, os critérios utilizados e a finalidade do tratamento, **observados os segredos comercial e industrial**, fornecida no prazo de até 15 (quinze) dias, contado da data do requerimento do titular.
>
> ***
>
> Todo e qualquer pedido de confirmação e de acesso deverá ser atendido? **Entre os limites ao direito à confirmação da existência de tratamento e de acesso estão, em primeiro lugar, as questões relacionadas ao segredo comercial e industrial**, já mencionadas anteriormente, bem como questões técnicas e de viabilidade de atendimento do pedido. A limitação imposta pelo segredo comercial e industrial talvez seja a mais abrangente prevista pela LGPD. O termo é mencionado um total de treze vezes ao longo do texto. Trata-se de uma limitação não somente do direito de acesso e existência, e a sua aplicação deve ser ponderada com o eventual impacto

[30] "Art. 6º. São direitos básicos do consumidor: (...) III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;".

Petição Parcial - Segunda (0066519-36.2021.8.26.0100) (10966853) SEI 0026100.000452/2022-32 / pg 147

> em direitos e liberdades fundamentais, numa análise caso a caso e contextual.[31]

41. Assim, fica demonstrado que a divulgação das informações e documentos listados na Seção II não encontra respaldo jurídico, uma vez que os direitos do WhatsApp sobre seus segredos comerciais e industriais devem ser priorizados quando sopesados em relação a outros interesses e direitos relacionados ao presente caso.

42. Do mesmo modo, não há qualquer disposição legal vigente que demande sua disponibilização ao público e, **até o presente momento, não havia quaisquer indícios que dessem ao WhatsApp e aos demais agentes de tratamento privados a expectativa de que seriam disponibilizados.** Tal se deve não apenas à inexistência de previsão legal acerca da publicidade de tais documentos, mas também à sua própria natureza.

43. **A ANPD, enquanto órgão central de interpretação da LGPD[32], é a única entidade que possui legitimidade e interesse no acesso e análise de tais documentos.** Tanto o é que a própria lei lhe confere competência prevalecente no que se refere à proteção de dados pessoais[33].

44. Dessa forma, a publicidade integral de tais documentos deve ser limitada no presente caso, tendo em vista a proteção ao segredo de negócio e à concorrência desleal, sob pena de violação dos princípios aplicáveis aos processos administrativos.

V. PEDIDO

45. Em vista do exposto, havendo prestado todas as justificativas legais pertinentes, o WhatsApp respeitosamente requer que ***todos*** os documentos anexados ao procedimento nº 00261.001022/2021-59, bem como ***os documentos e informações*** indicados no **Anexo I** a esta peça referentes ao procedimento nº 00261.000012/2021-04, sejam mantidos sob

[31] MONTEIRO, Renato Leite; CRUZ, Sinuhe. Direitos dos titulares: fundamentos, limites e aspectos práticos. In A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais LGPD [livro eletrônico]: aspectos práticos e teóricos relevantes no setor público e privado. Coord. Denise Francoski e Fernando Tasso. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.

[32] "Art. 55-K, Parágrafo único. A ANPD articulará sua atuação com outros órgãos e entidades com competências sancionatórias e normativas afetas ao tema de proteção de dados pessoais e será o órgão central de interpretação desta Lei e do estabelecimento de normas e diretrizes para a sua implementação."

[33] "Art. 55-K. A aplicação das sanções previstas nesta Lei compete exclusivamente à ANPD, e suas competências prevalecerão, no que se refere à proteção de dados pessoais, sobre as competências correlatas de outras entidades ou órgãos da administração pública."

Petição Parcialmente Sigilosa (0066519-36.2021.8.26.0053) SEI 00261.001045/2022-32 / pg 1758

completo sigilo e seu acesso seja mantido restrito aos representantes da Coordenação-Geral de Fiscalização da ANPD envolvidos na análise do procedimento em epígrafe.

Termos em que,
pede deferimento
Brasília, 24 de maio de 2022.

Thiago Luís Sombra
OAB/DF 22.631

Fernando Dantas Motta Neustein
OAB/SP 162.603

Caroline Visentini Ferreira Gonçalves
OAB/SP 299.834

Jaqueline Simas de Oliveira
OAB/RJ 211.510

Isabela Fernandes Pereira
OAB/SP 424.503

Petição Parcial Segunda (0066193) (0465582) (0468853) SEI 00261.000045/2022-32 / pg 1769

Anexo I

ID	Documentos	Referências
2764247	Apresentação referente às reuniões técnicas de 22, 26 e 27 de Julho de 2021, protocolada pelo WhatsApp em 29.7.2021, em resposta ao Ofício nº 70-2021-CGF-ANPD-PR.	Slides 37, 38, 39 e 40. Slide 62.
2344974	Resposta Ofício nº 16-2021-ANPD-PR, protocolada pelo WhatsApp em 20.1.2021.	Resposta 6 do Item II ("6. Base legal da LGPD que autoriza o compartilhamento dos dados pessoais"). Pp. 11-17. Resposta 8 do Item II ("8. Forma de obtenção e de armazenamento de consentimento, se aplicável"). P. 17. Resposta 9 do Item II ("9. Forma e consequências de recusa de concessão de consentimento pelos titulares dos dados pessoais compartilhados, se aplicável"). Pp. 17-18.
2412846	Resposta Ofício nº 49-2021-ANPD-PR protocolada pelo WhatsApp em 26.2.2021.	Trechos da resposta do Item I. d) (bases legais). P. 18: ● "Conforme demonstrado anteriormente nos esclarecimentos apresentados em 20 de janeiro de 2021, em resposta à Questão 6, o WhatsApp utiliza a base legal da necessidade contratual sempre que os dados forem necessários para operar e prestar o seus Serviços, incluindo fornecer suporte aos clientes, concluir compras ou transações, aprimorar, corrigir e personalizar seus Serviços e conectá-los aos Produtos das

Petição Parcial Segunda (0066196-36.2021.8.26.0053) SEI 0026100045/2022-32 / pg 170

		Empresas do Facebook que os usuários podem usar; ou quando o aprimoramento dos seus Serviços e a personalização dos seus os recursos estão relacionados à experiência central dos usuários no aplicativo e, portanto, estão relacionados à prestação de seus Serviços. O WhatsApp também se utiliza de seu legítimo interesse para tratar dados para aperfeiçoar seus serviços e oferecer uma experiência mais personalizada aos usuários, uma vez que (i) a empresa tem um interesse razoável e proporcional em fazê-lo, ao compreender como são utilizados os seus produtos e serviços, e (ii) o compartilhamento não representa riscos desproporcionais às liberdades e direitos dos usuários. Além disso, conforme previsto no Artigo 10, §1º do LGPD, em benefício da transparência, a Política de Privacidade do WhatsApp fornece uma divulgação abrangente, completa e precisa sobre as práticas relacionadas a dados." Resposta integral do Item I. e) ("e) Informar finalidades e bases legais relacionadas ao compartilhamento de dados dos titulares usuários do WhatsApp que não possuem cadastro na plataforma do Facebook ou de outras empresas do grupo econômico"). Pp. 22-23. Anexo 1 - Relatório de Teste de Balanceamento do Legítimo Interesse sobre o

Petição Parte 9 de 10 (3466582) (3468538) SEI 0026100045/2022-32 / pg 181

		"Compartilhamento de Informações pelo WhatsApp", conforme Artigos 10 e 10, § 3º da LGPD (Brasil). Pp. 29-83.
2557107	Resposta Ofícios 43-2021 e 51-2021-CGF-PR protocolada pelo WhatsApp em 10.5.2021.	Parágrafo 44 - Nomes da Encarregada de Proteção de Dados do WhatsApp LLC à época e do atual Encarregado de Proteção de Dados da empresa Facebook Brasil Serviços Online do Brasil Ltda. Pp. 28-29.

Petição Parte 2 de 2 (0066193 e 0066582 | 0096853) SEI 0026100045/2022-32 / pg 192

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
Autoridade Nacional de Proteção de Dados
Coordenação-Geral de Fiscalização

Brasília, 21 de junho de 2022.

Assunto: **Análise de sigilo comercial e industrial - petição WhatsApp SEI 3445582**

1. Em 10/05/2022, por meio do O. cio nº 136/2022/CGF/ANPD/ PR, a ANPD encaminhou ao WhatsApp Inc. a Nota Técnica nº 49/2022/CGF/ANPD bem como concedeu 10 (cinco) dias úteis para que a empresa indicasse, mediante manifestação fundamentada, se fosse de seu interesse, os trechos dos documentos juntados ao processo cuja divulgação pública poderia violar o sigilo comercial e industrial ou que deveriam permanecer classificados como de acesso restrito nos termos da Lei nº 12.527/2011.

2. A empresa respondeu em 24/05/2022, por meio da Petição SEI 3445582, em que solicitou que todos os documentos juntados ao procedimento nº 00261.001022/2021-59 fossem mantido sob sigilo. Além disso, o WhatsApp Inc. ainda solicitou que trechos de documentos do presente processo também permanecessem sob sigilo, conforme Anexo 1 da referida Petição.

3. O WhatsApp Inc. não apresentou justificativas individuais para cada trecho em que requer sigilo, apenas justificou de maneira geral o porquê de certos tipos de informações, como aquelas relacionadas ao negócio da empresa ou que representasse risco concorrencial, deveriam ter seu sigilo preservado. Analisando os pedidos da empresa e os documentos e trechos do Anexo 1 da referida Petição e em linha com o Despacho SEI 3380486, **defere-se** a confidencialidade dos documentos juntados ao procedimento nº 00261.001022/2021-59, aos Slides 37, 38, 39 e 40 do documento SEI 2764247 e ao Anexo 1 do documento SEI 2412846, todos por conterem descrição e informações de fluxos e procedimentos internos da empresa e, portanto, estarem protegidos por sigilo comercial e industrial. **Defere-se** ainda, por ora, a confidencialidade ao nome do encarregado da WhatsApp LLC à época e ao nome do atual encarregado do Facebook Brasil Serviços Online do Brasil Ltda.,

Anexo Parte 9 de 10 [3445582v10066538 0093885] SEI 00261.000012/2021-04 / pg. 1113

em consonância com o disposto 5.82 a 5.88 da Nota Técnica nº 19/2021/CGF/ANPD (SEI 2675286). Ressalta-se, contudo, que, considerando o art. 41, § 1º da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e futura regulamentação do tema pela ANPD, a Autoridade poderá dar publicidade aos nomes dos encarregados futuramente.

4. Por outro lado, **indefere-se** o sigilo dos trechos solicitados no documento SEI 2344974 e no documento SEI 2412846, pois se tratam de informações da base legal utilizada pelo WhatsApp para tratamento de dados pessoais e não há previsão legal para que esse tipo de informação receba tratamento sigiloso.

5. O Quadro 1 abaixo resume os pedidos de sigilo do WhatsApp Inc. e a decisão desta Coordenação-Geral de Fiscalização.

Quadro 1 - Resumo dos trechos que o WhatsAPP Inc. solicitou confidencialidade e decisão da CGF

Número SEI	Trechos	Decisão em relação ao sigilo
00261.001022/2021-59	• Todos os documentos	**Defere-se** o sigilo de todos os documentos
2764247	• Slides 37, 38, 39, 40 e 62	**Defere-se** sigilo aos slides 37, 38, 39 e 40 **Indefere-se** sigilo ao slide 62
2344974	• Resposta 6 do Item II • Resposta 8 do Item II • Resposta 9 do Item II	**Indefere-se** sigilo aos trechos indicados nesse documento
2412846	• Trechos da resposta do item I. d) • Resposta do Item I. e) • Anexo 1 - Relatório de Teste de Balanceamento do Legítimo Interesse sobre o Compartilhamento de Informações pelo WhatsAPP	**Indefere-se** sigilo às respostas d) e e) do Item I **Defere-se** sigilo ao Anexo 1

Despacho 2344974 (0066538) SEI 00261.001022/2021-59 / pg. 1114

2557107	• Parágrafo 44 - nome da encarregada do WhatsApp LLC à época e nome do atual encarregado do Facebook Brasil Serviços Online do Brasil Ltda.	**Defere-se** sigilo dos nomes citados

6. Dessa forma, serão juntadas ao presente processo versões públicas dos documentos SEI 2764247, 2412846 e 2557107, ajustadas nos termos do Quadro acima. Os documentos do presente processo que não estiverem sujeitos a tratamento sigiloso podem ser tornados públicos.

7. Após, arquive-se o processo.

FABRICIO GUIMARÃES MADRUGA LOPES
Coordenador-Geral de Fiscalização

Documento assinado eletronicamente por **Fabricio Guimarães Madruga Lopes**, **Coordenador(a)-Geral**, em 22/06/2022, às 14:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020. .

A autenticidade do documento pode ser conferida informando o código verificador **3445591** e o código CRC **A09DDFE6** no site: https://super.presidencia.gov.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0

Referência: Processo nº 00261.000012/2021-04 SEI nº 3445591