

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.	Petição - 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 <i>SumOfUs</i> (2565296);
3.15.	Parecer Jurídico - Anexo à Manifestação <i>SumOfUs</i> (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 <i>Correspondência - Resposta 2 do WhatsApp ao Ofício 49</i> (2393640) e <i>Petição Resposta ao Ofício 49</i> (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 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.

Para cumprimento desta Recomendação, o Ministério Público Federal assinala o prazo até 10 de maio de 2021, na forma do artigo 6º, inciso XX, e artigo 8º, §3º da Lei Complementar nº 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 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): https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/what-happens-when-our-terms-and-privacy-policy-update-take-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 ao 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.

- 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:
- atenda a recomendação ‘a’ da Nota Técnica nº 02/2021/CGTP/ANPD e elabore o RIPD, conforme solicitado;
 - 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 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 usar.** 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 revise 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 resposta 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 de 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 iniciativa 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 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) [...]'.^[23]

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 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 verdadeira, 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 exhibe 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 perfilação (*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) revise 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 e 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.

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.

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 revise 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 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. **revise 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.

- [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 do 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 21 de 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#AEIqrq1xulQlfF3fe> >. 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. Anexo WhatsApp Business Data Transfer Addendum (2675479); e
- 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 **Fabrizio 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://sei-pr.presidencia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0

Referência: Processo nº 00261.000012/2021-04

SEI nº 2675286