

## ODR'S E A SOLUÇÃO DE CONFLITOS COM DADOS PESSOAIS APÓS LGPD

## ODR'S AND THE SOLUTION OF CONFLICTS WITH PERSONAL DATA AFTER LGPD

Manuela Saker Morais<sup>1</sup>

Lívio Augusto de Carvalho Santos<sup>2</sup>

Maria de Fátima Ribeiro<sup>3</sup>

**RESUMO:** O objetivo do presente artigo é demonstrar que as Online Dispute Resolution são os métodos mais adequados para solucionar os conflitos envolvendo dados pessoais. Neste contexto, a problemática é: em razão das particularidades dos conflitos envolvendo dados pessoais, quais os meios de resolução de conflitos são mais adequados para solucioná-los? Para a elaboração do presente artigo, pesquisa desenvolvida foi qualitativa do tipo documental bibliográfica, o método de abordagem escolhido foi o dedutivo e como método de procedimento foi adotado o método monográfico. Os resultados alcançados foram que as online dispute resolutions demonstram-se como os meios mais adequados para solucionar os conflitos envolvendo dados pessoais, por se tratarem de conflitos que tem como origem o espaço virtual e as partes se encontram geograficamente distantes.

**Palavras-Chave:** Dados Pessoais; LGPD; ODRs; Resolução de conflitos.

**ABSTRACT:** The aim of this article is to demonstrate that Online Dispute Resolution is the most appropriate methods to resolve conflicts involving personal data. In this context, the problem is: due to the particularities of conflicts involving personal data, what means of conflict resolution are best suited to resolve them? For the preparation of this article, research developed was qualitative of the bibliographic documentary type, the approach method chosen was the deductive and as a method of procedure the monographic method was adopted. The results achieved were that the online dispute resolutions are shown to be the most appropriate means to resolve conflicts involving personal data, because they are conflicts that originate from the virtual space and the parties are geographically distant.

**Key-words:** Personal Data; LGPD; ODRs; Conflict resolution.

---

<sup>1</sup> Mestranda em Direito da Unimar. Especialista em Direito Empresarial e Direito de Trânsito pela Faculdade Legale. Graduada em Administração e Direito pela CESVALE.

<sup>2</sup> Doutorando em Direito pela UNIMAR. Mestre em Direito pela UNISC. Professor da Graduação. Professor convidado da Pós-Graduação Lato Sensu. Advogado. Presidente da Subcomissão de Direito Tributário da OAB-PI

<sup>3</sup> Pós Doutora em Direito Fiscal pela UL – Lisboa, Doutora em Direito Tributário pela PUC-SP, Professora do Programa de Mestrado e Doutorado em Direito da UNIMAR.

## **INTRODUÇÃO**

Atualmente, os dados pessoais ganharam uma maior relevância em razão da sua utilização pelo mercado econômico para a tomada de decisões e aumento dos lucros, inclusive passando a ser negociados como produtos.

Os referidos dados pessoais podem ser captados de diversas formas, através da utilização da internet, redes sociais e dados obtidos através de contratos celebrados com empresas.

Diante dessa relevância dos dados pessoais juntamente com a exposição decorrente da utilização dos meios tecnológicos, surgiu a necessidade de proteção desses dados. Neste sentido, a LGPD foi promulgada com o escopo de definir os procedimentos para o tratamento de dados e conseqüentemente a proteção destes.

Ocorre, que mesmo com as diretrizes estabelecidas pela supracitada legislação é possível ocorrer conflitos envolvendo dados pessoais, conforme, observa-se com os constantes vazamentos e violações de dados noticiados pela mídia.

Neste contexto, surge a problemática: em razão das particularidades dos conflitos envolvendo dados pessoais, quais os meios de resolução de conflitos são mais adequados para solucioná-los?

Portanto, o objetivo do presente artigo é demonstrar que as Online Dispute Resolution são os métodos mais adequados para solucionar os conflitos envolvendo dados pessoais.

Para o desenvolvimento do presente estudo, divide-se o trabalho em três pontos basilares, quais sejam: online dispute resolutions, para compreender a definição, vantagens, desvantagens e em que tipos de conflitos são mais adequados para sua utilização; Lei Geral de Proteção de Dados, sendo abordada a sua origem, objetivos, estrutura e procedimentos para tratamento de dados pessoais; e finalizando, os conflitos envolvendo os dados pessoais onde será identificado e analisado as particularidades dos conflitos envolvendo dados pessoais.

Para a elaboração do presente artigo, pesquisa desenvolvida foi qualitativa do tipo documental bibliográfica, o método de abordagem escolhido foi o dedutivo e como método de procedimento foi adotado o método monográfico.

## **1 ONLINE DISPUTE RESOLUTIONS**

As novas tecnologias e a internet transformaram o comportamento da sociedade em diversos aspectos, na comunicação, reduzindo distâncias, diminuindo custos, facilitando a realização de suas atividades habituais, incluindo-se negócios e contratos jurídicos.

Sobre o crescimento da utilização da internet, Corgosinho e Lages esclarecem que são diversos os motivos para esse fato, destacando que na maioria dos casos a utilização da internet tem como finalidade a celebração de contratos. (CORGOSINHO; LAGES, 2020)

Ocorre, que mesmo trazendo várias vantagens o crescimento da utilização da internet e novas tecnologias acarretaram o aumento de conflitos e a transformação destes, pois esse novo cenário, propicia novas lesões aos direitos e também entre interessados que estão em locais distantes.

Na mesma linha de raciocínio Zanferdini e Oliveira (2019, p.2) enfatizam que “com o crescimento do comércio eletrônico, o número de transações vai crescer e também aumentará o número de litígios decorrentes deles”.

Diante dessa evolução de conflitos, face a utilização dessas novas tecnologias e internet constata-se a necessidade de uma adaptação do direito e formas de solucionar as divergências de interesses, considerando que a legislação é incapaz de regulamentar novas relações e tutelar o direito dos indivíduos das novas formas de lesão, bem como, os meios tradicionais não são eficazes ou se adequam para solucionar conflitos oriundos desse contexto.

Corroborando com este posicionamento Lima e Feitosa (2016) afirmam que a atualização das formas tradicionais de solução de conflitos é necessária para a adequação a realidade contemporânea na qual há uma utilização intensa de uso da comunicação em tempo real, que transformaram a sociedade.

A solução encontrada por Zanferdini e Oliveira (2019) para compatibilizar os métodos tradicionais a nova realidade é transferir estas disputas para serem solucionadas no ciberespaço, sendo esse ambiente virtual o mais condizente para dirimir os conflitos oriundos das relações virtuais e com os interessados incapazes de se encontrar pessoalmente em razão de estarem situados em locais distantes.

Acrescenta, ainda, os referidos autores que os métodos adequados para solucionar estes conflitos “surgiram na metade da década de 1990 como resposta às disputas que emergiram do comércio eletrônico (e-commerce) e no início apenas

aplicavam-se os meios de resolução alternativa de conflitos (ADR), mas em espaço virtual” (ZANFERDINI; OLIVEIRA, 2019, p.2).

Trovão e Mollica (2020) destacam, que este também foi o contexto que fez surgir meios de resolução de conflitos em ambiente virtual através da utilização de tecnologias, chamados de ODR's.

Portanto, as online dispute resolutions – ODR's surgiram pela necessidade de adequação dos meios ou métodos tradicionais no ciberespaço para acompanhar as demandas provenientes de um mundo mais tecnológico.

Vale ressaltar que as ODR's além de serem mais adequadas para dirimir conflitos provenientes do mundo virtual também podem ser utilizados para solucionar eficientemente os conflitos originados do mundo físico.

Bem como, que apesar das ODR's terem surgido da adequação dos tradicionais métodos elas não se resumem apenas na utilização de computadores nos meios tradicionais de solução de conflitos. Neste passo, com a finalidade de evitar um equívoco entre as ODR's e a mera utilização de computadores nos meios de resolução alternativa de conflitos - ADR's faz-se necessário um aprofundamento na definição de ODR's e comparação com as ADR's.

Antes de apresentar a definição de ODR's Zanferdini e Oliveira (2019, p.4) explicam que “nesse campo de resolução on-line de conflitos, no início, partiu-se das experiências de solução alternativa de conflitos (ADR), transplantando-as para o mundo virtual” e enfatizam que no futuro os métodos de ODR serão os principais meios para solucionar conflitos, diversificando-se e distinguindo-se cada vez mais dos meios tradicionais de solução de conflitos. Adicionam que “essa nova realidade decorre do uso crescente da inteligência artificial, da informatização da sociedade e o aumento da capacidade dos computadores” (ZANFERDINI; OLIVEIRA, 2019, p.4).

Nesse contexto, a definição apresentada pelos referidos autores de ODR é que estes são os meios que “consistem em ramo de resolução de disputas que utiliza tecnologia e inteligência artificial. Trata-se da aplicação da tecnologia da informação e comunicação para lidar com conflitos, prevenindo-os e resolvendo-os” (ZANFERDINI; OLIVEIRA, 2019, p.4).

No mesmo sentido Bezerra, citando Ethan Katsh e Colin Rule, afirma que ODR's são a “aplicação da tecnologia da informação e comunicação para prevenir, gerenciar e resolver conflitos” (BEZERRA, 2020 p.9-10).

Corroborando com a definição apresentada Lima e Feitosa (2016) sustentam que as ODR's consistem na utilização da tecnologia da informação e da comunicação na totalidade ou em parte do procedimento para a solução de conflitos.

Esclarecem, ainda, que as ferramentas tecnológicas podem ser aplicadas em diversos mecanismos de resolução de conflitos com diferentes níveis de automação.

Mecanismos de resolução de conflitos online podem adotar ferramentas que variam da negociação à mediação, conforme já afirmado, em softwares projetados com diferentes níveis de automação. Sistemas baseados em negociação, por exemplo, não exigem qualquer tipo de intervenção humana e podem funcionar de forma totalmente automatizada, contando somente com a participação das partes diretamente envolvidas no conflito. Este modelo funciona por meio do envio de propostas ou contrapropostas por intermédio do próprio sistema de ODR. (LIMA; FEITOSA, 2016, p. 64).

Nessa perspectiva, as ODR's, a partir da utilização de tecnologias, permitem solucionar as divergências de interesses envolvendo apenas as partes, sem necessidade de participação de terceiros, tornando-se um meio mais célere e menos oneroso para decidi-los, ademais, os níveis de automação das ODR's mencionados acima permitem a individualização e aplicação do método mais adequado para solucionar os conflitos.

Por oportuno, cumpre salientar que Nascimento Júnior (2017) na tentativa de individualização das ODR's de acordo com o nível de automação classifica estes métodos em 4 (quatro) modalidades, sistema online automatizado de reivindicações financeiras, sistema de arbitragem online, sistema de serviços online Ombudsman e sistema de mediação online. Esclarecendo que o sistema online automatizado de reivindicações financeiras, são aqueles que se utilizam de algoritmos técnicos para análise de questões numéricas e apresentação da solução adequada ao caso, que o sistema de arbitragem online, pode ser dividido em obrigatória ou vinculativa e não obrigatória ou não vinculativa, que o sistema de serviços online de Ombudsman são aqueles que recebem reclamações sobre os produtos ou serviços, e que o sistema de mediação online pode ser realizada de forma automatizada ou assistida.

Segundo Trovão e Mollica (2020, p. 88) “as Online Dispute Resolutions - ODRs trazem uma proposta de acesso fácil e remoto, gratuito (ao menos inicialmente) e de resolução rápida, sem a necessidade de atuação de um árbitro, mediador ou qualquer figura semelhante”.

Na oportunidade, ressalta-se como exemplos de ODR's o eBay, Mercado Livre, Reclame Aqui, a Startup MOL e a plataforma governamental consumidor.gov.br. Sendo que no Brasil já existem mais de 19 (dezenove) startups que se enquadram no conceito de ODR's, conforme Corgosinho e Lages (2020).

Após apresentar a definição de ODR's e elencar alguns exemplos resta demonstrado que estes meios de solução de conflitos são diferentes dos ADR's, apresentando peculiaridades em sua atuação. Nesta perspectiva é imperioso compará-los com o fito de evidenciar suas diferenças, elucidar as vantagens e desvantagens e compreender em quais casos cada um deles seria mais adequado.

Para comparar ODR's e ADR's Trovão e Mollica (2020) utilizam os ensinamentos de Paro, expondo que as ODR's são uma evolução das ADR's, porém com expansão da utilização de tecnologia da informação e da comunicação sendo que esta expansão permitiu a criação de ambientes virtuais facilitando a comunicação e conseqüentemente resolvendo os empasses.

Salientam os autores que “as ODRs não exigem canal específico, e essa característica amplia as possibilidades de sua utilização, num momento em que é necessário superar as dificuldades e utilizar as tecnologias disponíveis” (TROVÃO; MOLLICA, 2020, p.76).

Bezerra (2020) ao comparar os métodos ADR e ODR aponta como semelhanças que ambos são classificados como métodos de autocomposição, nos quais as próprias partes detêm o poder de resolver os conflitos.

De outro lado, Zanferdini e Oliveira elencam outras semelhanças diversas das apontadas por Bezerra e diferenças. Quanto as semelhanças, residem na natureza extrajudicial e ambas não prejudicam o acesso à justiça. Já as diferenças são que os métodos ADR são mais adequados nos casos em que as partes se encontram em localidades próximas, submetidas ao mesmo ordenamento jurídico e jurisdição, enquanto o ODR demonstra ser eficiente em solucionar conflitos advindos das relações virtuais e com partes que estão localizadas em ambientes distintos.

Corroborando com as diferenças apresentadas Lima e Feitosa citam Cortés, para consubstanciar que a utilização das ODR's, apresentam vantagens de economia financeira e de tempo, comparando-se com as soluções off-line de conflitos, uma vez que permitem que partes residentes em locais distintos tenham acesso em qualquer lugar, sem a necessidade de deslocamento.

Vale ressaltar que os autores acima mesmo destacando as vantagens não descartam as dificuldades na utilização das ODR's que tornam as ADR's mais atrativas. Para apontar e explicar as dificuldades fundamentam-se mais uma vez nos ensinamentos de Cortés.

Quanto às dificuldades do processo, o autor menciona a falta de contato F2F, os problemas tecnológicos que podem criar obstáculos ao processo e as dificuldades jurídicas geradas pela ausência de previsão legislativa regulando as soluções em ODR. Em relação às dificuldades, o autor reforça e justifica a terminologia escolhida por entender que elas podem ser superadas ou diminuídas no decorrer da prática e com o desenvolvimento de experiências, tecnologias e leis apropriadas. (LIMA; FEITOSA, 2016, p. 64)

Nascimento Júnior (2017) também destaca que a utilização de ODR's apresentam vantagens e desvantagens, apontando as mesmas vantagens já apresentadas neste artigo, diferindo apenas no que diz respeito as desvantagens, sendo estas: a desigualdade no acesso, exclusão digital e a falta de regulamentação específica dos métodos.

Em vista disso, constata-se que mesmo apresentando algumas desvantagens, os seus benefícios se destacam, bem como que devem ser analisadas as peculiaridades dos diversos tipos de conflitos para identificação de meios mais adequados de solução. Além disso, as ODR's, considerando suas vantagens e desvantagens são mais adequadas em situações em que os interessados se encontram distantes geograficamente e com conflitos virtuais.

Por fim, dentre os diversos tipos de conflitos virtuais destacam-se os conflitos em decorrência do vazamento de dados pessoais, o crescimento do comércio de venda desses dados e a recente regulamentação da proteção destes dados no Brasil.

Neste passo, faz-se necessário a análise aprofundada dos conflitos envolvendo dados com o fito de verificar se as ODR's são métodos mais eficientes para solucionar estes tipos de divergências de interesses.

## **2 LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS: O MARCO DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS NO BRASIL**

Conforme visto anteriormente, houve o crescimento da utilização de tecnologias e internet, trazendo como consequência a ampliação de conflitos. Ocorre, que além desse crescimento dos conflitos, a utilização destas trouxe como consequência a circulação de dados pessoais.

Neste contexto, o mercado percebeu a importância da utilização desses dados para tomar decisões do que e das quantidades que devem ser produzidas, bem como, conhecer o seu público alvo para oferecer os bens e serviços adequados. Desta forma, os dados pessoais se tornaram imprescindíveis, sendo considerados valiosíssimos, inclusive passando a serem comercializados.

No mesmo sentido, Divino e Magalhães (2018), afirmam que os dados pessoais passaram a ter uma maior relevância dentro do mercado financeiro, que se transformou em razão das tecnologias e do fortalecimento das transações eletrônicas.

Essa valorização e maior utilização dos dados pelo mercado permitiu um crescimento econômico. Entretanto, acarretou uma maior exposição e fragilidade na privacidade das pessoas e insegurança por parte dos usuários que não sabem quais dados e como estão sendo utilizados dentro deste sistema.

Nesta linha de pensamento Divino e Magalhães (2018), elencam que a privacidade é fundamental para o Estado Democrático de Direito. Desta forma o Estado deve intervir regulamentando a circulação de dados e, por conseguinte protegendo a privacidade dos usuários.

A privacidade como essencial ao desenvolvimento das relações sociais no contexto de um Estado Democrático de Direito contextualizado em uma sociedade informacional. A privacidade e a construção da esfera privada são alvos de técnicas jurídicas e intervenções dos poderes estatais, para disciplinar a circulação de informações pessoais delas advinda, garantindo ao usuário a possibilidade de usufruir de determinados serviços, essenciais ou importantes, com a menor preocupação sobre o que e quais os dados estão sendo coletados e processados e para quais finalidades estão destinados. (DIVINO; MAGALHÃES, 2018, p.916-917).

Acrescenta os autores que essa regulamentação no Brasil só ocorreu em 2018 com promulgação da lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados. Porém, a referida legislação só entrou em vigor em setembro de 2020

Vale ressaltar, que a LGPD possui 65 artigos e está dividida em 10 (dez) capítulos, sendo eles: Capítulo I - disposições preliminares; Capítulo II - do tratamento de dados pessoais, que está dividido em seção I - dos requisitos para o tratamento de dados pessoais, seção II – do tratamento de dados pessoais sensíveis, seção III – do

tratamento de dados pessoais de criança e adolescente e seção IV – do término do tratamento de dados; Capítulo III - dos direitos do titular; Capítulo IV - do tratamento de dados pessoais pelo poder público que está dividido em seção I – das regras e seção II – da responsabilidade; Capítulo V - da transferência internacional de dados; Capítulo VI - dos agentes do tratamento de dados pessoais que está dividido em seção I – do controlador e do operador e seção II – do encarregado pelo tratamento de dados pessoais; Capítulo VII - da segurança e das boas práticas que está dividido em seção I – da segurança e do sigilo de dados e seção II – das boas práticas e da governança; Capítulo VIII - da fiscalização que está dividido em seção I – das sanções administrativas; Capítulo IX - da autoridade nacional de proteção de dados e do conselho nacional de proteção de dados pessoais e da privacidade, que está dividido em seção I – da autoridade nacional de proteção de dados e seção II - do conselho nacional de proteção de dados pessoais e da privacidade; e por fim, Capítulo X - das disposições finais e transitórias.

Acerca da estrutura da LGPD e com o intuito de facilitar o estudo Burkart (2021) dividiu a legislação em 4 blocos, partes envolvidas, bases legais, princípios para o tratamento dos dados pessoais e direitos do titular. O primeiro bloco, partes envolvidas, regulamenta a identificação das partes envolvidas no processo de tratamento de dados, compreendendo as definições de titular dos dados, controlador, operador, encarregado (DPO) e autoridade nacional de processamento de dados (ANPD). Já no segundo bloco, bases legais para tratamento de dados pessoais, para autora a base legal é o motivo legítimo do controlador. Em seguida no terceiro bloco, princípios das partes envolvidas, a lei prevê dez princípios que devem ser observados durante o tratamento dos dados pessoais, sendo eles: finalidade, necessidade, adequação, qualidade dos dados, transparência, livre acesso, segurança, prevenção, não discriminação e responsabilização e prestação de contas. Por fim, no quarto bloco, direitos do titular, que compreendem a correção de dados incompletos, acesso, esquecimento, revisão de decisões automatizadas, notificação, portabilidade, revogação do consentimento e cumprimento das obrigações legais.

Ao analisar a estrutura da lei constata-se a necessidade de aprofundar nos temas, objetivo e aplicação da LGPD, a definição de tratamento de dados e partes envolvidas no tratamento de dados, com o fito de compreender como funciona o tratamento de dados e a aplicação da legislação.

No que se refere ao objetivo, “a LGPD foi criada para proteger a privacidade das pessoas físicas, para que os dados pessoais dos titulares não sejam furtados ou utilizados de forma não transparente por terceiros, situações em que a lei se aplica” (BURKART, 2021, p. 35).

Em consonância com essa linha de pensamento, Ribeiro (2020) afirma que a LGPD tem como objetivo a proteção de dados e privacidade.

A Lei Geral de Proteção De Dados, Lei nº 13.709/2018, foi sancionada em agosto de 2018, com o objetivo de proteger os dados e a privacidade dos cidadãos brasileiros e estrangeiros que tenham negócios no território, assim o Brasil com a nova lei faz parte dos países que contam com uma legislação específica de proteção à privacidade de dados desses cidadãos. (RIBEIRO, 2020, p. 371)

Acrescenta, ainda, que este objetivo fica evidenciado no artigo 2º da LGPD, que dispõe que o respeito à privacidade é princípio fundamental, devendo ser associado a proteção da honra, da imagem e inviolabilidade da intimidade.

Assim, verifica-se que a LGPD surgiu no contexto da circulação de dados pessoais disponíveis em rede e tem como finalidade a regulamentação do tratamento de dados de forma a protegê-los e conseqüentemente a concretização da proteção do direito a intimidade previsto no artigo 5º da Constituição Federal de 1988.

Em relação a aplicação da LGPD, o artigo 3º<sup>4</sup> da Lei 13.709/2018 elenca em quais operações de dados a referida lei se aplica e o artigo 4º<sup>5</sup> as operações de

---

<sup>4</sup> Art. 3º Esta Lei aplica-se a qualquer operação de tratamento realizada por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, independentemente do meio, do país de sua sede ou do país onde estejam localizados os dados, desde que:

I - a operação de tratamento seja realizada no território nacional;

II - a atividade de tratamento tenha por objetivo a oferta ou o fornecimento de bens ou serviços ou o tratamento de dados de indivíduos localizados no território nacional; ou [\(Redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019\)](#) [Vigência](#)

III - os dados pessoais objeto do tratamento tenham sido coletados no território nacional.

§ 1º Consideram-se coletados no território nacional os dados pessoais cujo titular nele se encontre no momento da coleta.

§ 2º Excetua-se do disposto no inciso I deste artigo o tratamento de dados previsto no inciso IV do caput do art. 4º desta Lei.

<sup>5</sup> Art. 4º Esta Lei não se aplica ao tratamento de dados pessoais:

I - realizado por pessoa natural para fins exclusivamente particulares e não econômicos;

II - realizado para fins exclusivamente:

a) jornalístico e artísticos; ou

b) acadêmicos, aplicando-se a esta hipótese os arts. 7º e 11 desta Lei;

III - realizado para fins exclusivos de:

a) segurança pública;

b) defesa nacional;

c) segurança do Estado; ou

d) atividades de investigação e repressão de infrações penais; ou

tratamento de dados que não se aplica. Em apertada síntese a LGPD aplica-se às operações de tratamento de dados realizada no território nacional que tenha finalidade comercial/lucrativa e não se aplica nos casos de tratamento de dados pessoais por pessoas naturais sem fins lucrativos ou nos casos elencados no artigo 4º que envolvem o interesse público.

No que diz respeito a definição de tratamento de dados a LGPD no seu artigo 5º, inciso X, disciplina que tratamento é qualquer operação envolvendo dados e elenca como exemplos a recepção, o acesso, a coleta, a utilização, transferência, distribuição, processamento, armazenamento e eliminação, dentre outros. Tal definição é abrangente de forma que compreende todas as situações possíveis envolvendo dados pessoais.

Esta definição é relevante no contexto do crescimento de utilização de dados pelo mercado, já mencionado anteriormente nesse artigo, que passou a minerar os dados pessoais para a utilização e armazenamento eficiente. Na oportunidade, para melhor compreensão de como ocorre essa mineração de dados e sua relação com a eficiência na utilização e armazenamento de dados Burkart (2021, p.22) explica que “O processo de mineração de dados funciona como um funil, no qual permanecem após o processamento apenas informações que possibilitam a padronização, ou a classificação, e que possuam relevância para o negócio”. Acrescenta ainda, que a mineração reduz os custos operacionais e tecnológicos ao reduzir as grandes quantidades de informações que são armazenadas por um extenso lapso temporal.

---

IV - provenientes de fora do território nacional e que não sejam objeto de comunicação, uso compartilhado de dados com agentes de tratamento brasileiros ou objeto de transferência internacional de dados com outro país que não o de proveniência, desde que o país de proveniência proporcione grau de proteção de dados pessoais adequado ao previsto nesta Lei.

§ 1º O tratamento de dados pessoais previsto no inciso III será regido por legislação específica, que deverá prever medidas proporcionais e estritamente necessárias ao atendimento do interesse público, observados o devido processo legal, os princípios gerais de proteção e os direitos do titular previstos nesta Lei.

§ 2º É vedado o tratamento dos dados a que se refere o inciso III do caput deste artigo por pessoa de direito privado, exceto em procedimentos sob tutela de pessoa jurídica de direito público, que serão objeto de informe específico à autoridade nacional e que deverão observar a limitação imposta no § 4º deste artigo.

§ 3º A autoridade nacional emitirá opiniões técnicas ou recomendações referentes às exceções previstas no inciso III do caput deste artigo e deverá solicitar aos responsáveis relatórios de impacto à proteção de dados pessoais.

§ 4º Em nenhum caso a totalidade dos dados pessoais de banco de dados de que trata o inciso III do caput deste artigo poderá ser tratada por pessoa de direito privado, salvo por aquela que possua capital integralmente constituído pelo poder público.

[\(Redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019\)](#) [Vigência](#)

Portanto, a mineração de dados que é imprescindível para o mercado e se enquadra como operação de tratamento de dados e por ter, via de regra, a finalidade lucrativa deve cumprir as exigências expressas na LGPD.

### **3 CONFLITOS ENVOLVENDO DADOS PESSOAIS**

Conforme mencionado anteriormente, o crescimento da utilização da internet acarretou no aumento de conflitos no ciberespaço, dentre esses conflitos, destacam-se os conflitos envolvendo dados pessoais, em razão da sua relevância no atual cenário, em que o mercado passou a utilizar os dados pessoais como forma de aumentar a sua lucratividade. Surgindo assim, a necessidade de uma regulamentação para proteção desses dados, que ocorreu através da LGPD.

Apesar da importância da LGPD, considerando a regulamentação e proteção de dados, esta não impede a ocorrência de conflitos, assim como ocorre com todas as outras legislações. Desta forma, diante dos conflitos surgidos após a regulamentação pela LGPD percebe-se a necessidade de identificar os métodos mais eficientes para solucioná-los. Para tanto, é imprescindível a compreensão das particularidades dos conflitos envolvendo dados pessoais.

Ocorre, que para a compreensão das particularidades dos conflitos envolvendo dados pessoais é imperioso definir o conceito de dados pessoais, distinguindo-os de informações.

Primeiramente abordar-se-á o conceito de dados apresentado no estudo de Divino e Magalhães (2018) que utilizou o regulamento 2016/679, as lições de Doneda e Wacks. Do regulamento os autores extraíram que dados pessoais seriam “informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável”. (DIVINO; MAGALHÃES, 2018, p.923). Das lições de Doneda, os autores concluíram que “dado seria algo apresentável em uma conotação mais primitiva, abstrata, fragmentada, podendo sê-lo equiparado à potencial informação, antes de ser transmitida”. (DIVINO; MAGALHÃES, 2018, p.923). Por derradeiro, das lições de Wacks os autores apontam que “o dado é capaz de se materializar em uma palavra, estimulando o receptor sua compreensão para posterior transformação em informação” (DIVINO; MAGALHÃES, 2018, p.923).

De encontro com esses conceitos apresentados por Divino e Magalhães, Burkart (2021), conceitua dados como uma pré-informação que somente se transformará em informação, passando a possuir valor, depois de minerados.

Dado é uma informação em sua forma simples, sem um processamento que o torna relevante. Informação é vista como um estímulo a um determinado dispositivo, agrupado em padrões que influenciam a transformação de outros padrões, sem que a mente o reconheça tal como padrão. Em linhas gerais, a informação é a transformação de um dado em padrões que geram um valor (BURKART, 2021, p. 21)

De outro lado, segundo a LGPD no seu artigo 5º, inciso I, qualquer informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável é considerado dado pessoal.

Portanto, verifica-se que destoando do que foi apresentado anteriormente, os dados não precedem as informações, pois são as informações relacionadas é que precedem os dados, ou seja, a mineração de dados atua nas informações relacionadas as pessoas naturais de forma a filtrar os dados que serão coletados e armazenados.

Vale ressaltar que, Burkart (2021), classifica dados pessoais em dados pessoais diretos e dados pessoais indiretos. Definindo dados pessoais diretos como aqueles que mesmo sem o processamento é possível a identificação do titular dos dados, apontando como exemplos o nome, o número do RG e o número do CPF, enquanto dados pessoais indiretos são aqueles que dependem do processamento para juntar as informações coletadas do titular dos dados para sua identificação, citando como exemplo número da placa de um carro que somente após o processamento em conjunto com os dados constantes no sistema é possível a identificação do proprietário do veículo.

Ao tratar da definição de dados pessoais, existem dois tipos de dados que merecem destaque e análise, inclusive receberam um tratamento diferenciado pela LGPD, são os dados pessoais sensíveis e os dados dos pessoais de crianças e de adolescentes.

No que diz respeito aos dados pessoais sensíveis, que são aqueles que podem gerar discriminação a LGPD, no artigo 11, atribuiu limitações ao tratamento de dados somente podendo ser tratado quando o consentimento for outorgado pelo titular dos dados para uma finalidade específica e de forma específica e destacada. No entanto,

aponta exceções, casos especialíssimos, que estes dados poderão ser tratados sem a outorga do consentimento.

Oportunamente, com o intuito de reforçar o entendimento sobre o que são dados sensíveis, ressalta-se o conceito e os exemplos apresentados por Burkart (2021, p. 37-38):

Dados sensíveis podem causar um prejuízo ou grande impacto à vida e à liberdade do titular dos dados, gerando a ele discriminação ou perseguições, sendo necessário em alguns casos, por exemplo, a mudança de cidade ou até de país. São considerados dados sensíveis: origem racial ou etnia, opiniões políticas, crenças religiosas, dados genéticos, dados biométricos, adesão sindical, saúde e vida ou orientação sexual

No que concerne aos dados dos pessoais de crianças e de adolescentes, a LGPD com o escopo de proteger as crianças e adolescentes determina que todo o tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes deve obedecer aos princípios previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente, especialmente o princípio do melhor interesse, bem como, somente poderá ser realizado com o consentimento outorgado por um dos pais ou pelo responsável de forma específica e destacada, ressalvada a possibilidade de tratamento para sua proteção respeitando o princípio do melhor interesse ou quando for necessário para contatar os pais ou responsável.

No mesmo sentido, Burkart elucida que:

Os dados pessoais de menores de 18 anos devem ser tratados apenas com o consentimento explícito dos pais, para os fins necessários. Em alguns casos, dependendo da base legal de tratamento desses dados, mesmo sem o consentimento do responsável legal, pela lei é possível realizar o tratamento desses dados, como por motivo de tutela em saúde, que mesmo sem o consentimento dos pais existe uma base legal, na qual o consentimento deve ser desconsiderado, podendo dessa forma realizar o tratamento dos dados do menor, garantindo o bem-estar e a saúde da criança e do adolescente. (BURKART, 2021, p.37-38).

Após a compreensão da definição de dados pessoais, da proteção especial de dados pessoais sensíveis e dos dados pessoais da criança e adolescente, analisar-se-á os conflitos envolvendo dados pessoais. Neste seguimento, ressalta-se que mesmo LGPD regulamentando a proteção de dados pessoais e procedimentos para o tratamento destes a referida legislação não impede o surgimento de conflitos.

Os diversos tipos de conflitos ocorrem basicamente em razão da falta de conhecimento dos titulares de dados, das fragilidades dentro das organizações, violações de dados desrespeitando a LGPD e demais legislações que protegem o titular de dados.

As fragilidades dentro das organizações ficam evidentes diante dos vários vazamentos noticiados na mídia mundial, tais como os casos ocorridos com as empresas Netflix, Facebook, Uber, Netshoes e LinkedIn que ocorreram vazamentos de dados de bilhões de pessoas.

Destaca-se que o crescimento dos vazamentos de dados está relacionado com o crescimento de armazenamento de dados captados na internet e muitas vezes até sem conhecimento do titular de dados de como eles serão utilizados.

Corroborando com esta linha de pensamento, Burkart afirma que “é possível criar verdadeiros arquivos de informação, com os dados mais diversos a respeito do comportamento social, econômico e pessoal de um indivíduo” (BURKART, 2021, p.26) e acrescenta que esses arquivos de informação tornam os indivíduos vulneráveis, vulnerabilidade relacionada com enorme quantidade de dados disponibilizados em forma de troca e sem conhecimento prévio, por parte do titular de dados, de sua utilização. Complementa a autora que as principais formas de captação de dados são as redes sociais, os formulários preenchidos em troca de conteúdo e a compra de dados.

Destarte, verifica-se que os conflitos envolvendo dados pessoais, via de regra, ocorrem em espaço virtual através da utilização da internet, das redes sociais e plataformas digitais onde ocorrem as captações e violações de dados, bem como, que em razão destes conflitos ocorrerem no ciberespaço os interessados envolvidos se encontram em locais distantes.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Constata-se que as online dispute resolutions apresentam a vantagem de eficiência, com economia de tempo e dinheiro uma vez que permitem que partes residentes em locais distintos resolvam os conflitos sem a necessidade de deslocamento, e as desvantagens da falta de contato face to face, problemas de acesso as tecnologias e ausência de legislação regulamentando. Contudo, as vantagens se sobressaem em relação as desvantagens, devendo ser analisadas as

particularidades dos diversos tipos de conflitos para identificação de meios mais adequados de solução.

Destaca-se, que os softwares e plataformas de ODR's possuem diferentes níveis de automação, bem como, que esses diferentes níveis de automação associados a utilização de inteligência artificial permitem a individualização e aplicação do método mais adequado para solucionar os conflitos.

Ao considerar as vantagens apresentadas pelas ODR'S, a necessidade de analisar as particularidades dos diversos tipos de conflitos e que os diferentes níveis de automação associados a utilização de inteligência artificial permitem a individualização e aplicação do método mais adequado para solucionar os conflitos, conclui-se que as ODR'S são mais adequadas para solucionar conflitos oriundos do ciberespaço.

Verifica-se ainda que os conflitos envolvendo os dados pessoais, via de regra, são oriundos no ciberespaço, considerando que as principais formas de captação de dados são a utilização da internet, das redes sociais, preenchimento de formulários em troca de conteúdo e compra de dados pessoais obtidos por empresas através do e-commerce e contratos virtuais, assim como, os vazamentos e violação de dados também ocorrem no mundo virtual.

Portanto, as online dispute resolutions demonstram-se como os meios mais adequados para solucionar os conflitos envolvendo dados pessoais, por se tratarem de conflitos que tem como origem o espaço virtual e as partes se encontram geograficamente distantes.

## **REFERÊNCIAS**

BEZERRA, Bruno Tavares Padilha. A Internet e o ODR como ferramenta de resolução de conflito. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE DIREITO E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, 1., 2020, Belo Horizonte. Anais... Belo Horizonte: Skema Business School, 2020. p. 4-11.

BRASIL. Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Brasília, DF, 14 ago. 2018. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/Lei/L13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/Lei/L13709.htm)>. Acesso em: 22 abr. 2021.

BURKART, Daniele Vinvenzi Villares. Proteção de dados e o estudo da LGPD. 141 f. Dissertação (Mestrado) – Universidade Estadual Paulista. Faculdade de Arquitetura, artes e Comunicação, Bauru, 2021.

CORGOSINHO, Ana Flavia de Souza; LAGES, Lorena Muniz e Castro. Análise da Aplicação de ODRS em plataformas digitais e a implementação da mediação para solução de litígios online. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE DIREITO E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, 1., 2020, Belo Horizonte. Anais... Belo Horizonte: Skema Business School, 2020. p. 4-11.

DIVINO, Sthéfano Bruno Santos; MAGALHÃES, Rodrigo Almeida. A proteção de dados e direito de personalidade da pessoa jurídica: reflexão sob a ótica da lei 13.709/2018. Revista Argumentum, Marília, v. 20, n. 3, p. 915-929, set./dez. 2019. Disponível em: <<http://ojs.unimar.br/index.php/revistaargumentum/article/view/645>>. Acesso em: 26 abr. 2021.

LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. Online Dispute Resolution (ODR): A solução de Conflitos e as novas tecnologias. Revista do Direito. Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, p. 53-70, set./dez. 2016. Disponível em: <<https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/8360>>. Acesso em: 26 abr. 2021.

MOLLICA, Rogerio; TROVÃO, Lidiana Costa de Sousa. A utilização prévia das ODR's em tempos de pandemia da COVID-19 como requisito do interesse de agir. Revista Cidadania e Acesso à Justiça, Florianópolis, v. 6, n. 2, p. 72-91, jul./dez. 2020. Disponível em: <<https://www.indexlaw.org/index.php/acessoajustica/article/view/6966>>. Acesso em: 26 abr. 2021.

NASCIMENTO JÚNIOR, Vanderlei de Freitas. A evolução dos métodos alternativos de resolução de conflitos em ambiente virtual: online dispute resolution. Revista Eletrônica de Direito de Franca, Franca, n. 1, p. 265-282, jul. 2017. Disponível em: <<http://www.revista.direitofranca.br/index.php/refdf/article/view/439>>. Acesso em: 26 abr. 2021.

RIBEIRO, Márcio Vinicius Machado. Nossos dados na era digital: Lei Geral de Proteção de Dados. Revista Eletrônica Conhecimento Interativo, São José dos Pinhais, v. 14, n. 2, p. 362-382, jul./dez. 2020. Disponível em: <<http://app.fiepr.org.br/revistacientifica/index.php/conhecimentointerativo/article/view/499>>. Acesso em: 12 mai. 2021.

ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli; OLIVEIRA, Rafael Tomaz de. Pluralismo jurídico, tecnologia e a resolução online de conflitos. Revista da Faculdade de Direito da UFG, Goiânia, v. 43, p. 01-12, 2019. Disponível em: <<https://revistas.ufg.br/revfd/article/view/59028>>. Acesso em: 07 mai. 2021.