

**III CONGRESSO INTERNACIONAL
DE DIREITO, POLÍTICAS PÚBLICAS,
TECNOLOGIA E INTERNET**

**TECNOLOGIAS DISRUPTIVAS, DIREITO E
PROTEÇÃO DE DADOS I**

T255

Tecnologias disruptivas, direito e proteção de dados I [Recurso eletrônico on-line] organização
III Congresso Internacional de Direito, Políticas Públicas, Tecnologia e Internet: Faculdade
de Direito de Franca – Franca;

Coordenadores: Cildo Giolo Junior, Fausto Santos de Moraes e Suelen Carls – Franca:
Faculdade de Direito de Franca, 2025.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-417-3

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Governança, regulação e o futuro da inteligência artificial.

1. Direito. 2. Políticas Públicas. 3. Tecnologia. 4. Internet. I. III Congresso Internacional
de Direito, Políticas Públicas, Tecnologia e Internet (1:2025 : Franca, SP).

CDU: 34

III CONGRESSO INTERNACIONAL DE DIREITO, POLÍTICAS PÚBLICAS, TECNOLOGIA E INTERNET

TECNOLOGIAS DISRUPTIVAS, DIREITO E PROTEÇÃO DE DADOS I

Apresentação

Entre os dias 30 de setembro e 3 de outubro de 2025, a Faculdade de Direito de Franca recebeu o III Congresso Internacional de Direito, Políticas Públicas, Tecnologia e Internet. O evento reuniu acadêmicos, profissionais, pesquisadores e estudantes, promovendo o debate interdisciplinar sobre o impacto das inovações tecnológicas no campo jurídico e nas políticas públicas. A programação envolveu Grupos de Trabalho (GTs) organizados para aprofundar temas específicos, abordando desde o acesso à justiça até as complexidades da regulação tecnológica, com ênfase na adaptação do sistema jurídico aos avanços da inteligência artificial e da automação.

O GT 3 discute os impactos das tecnologias destrutivas no campo jurídico, com foco na aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados e nas novas fronteiras da privacidade digital. As apresentações analisam o papel da inovação, da transparência e da responsabilidade jurídica em contextos digitais complexos. O grupo contribui para o debate sobre como a tecnologia pode ser aliada na proteção da dignidade humana e da segurança informacional.

A CONEXÃO E APLICAÇÃO DA LGPD NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR NAS RELAÇÕES DE CONSUMO NOS CONTRATOS DE SAÚDE SUPLEMENTAR E A SEGURANÇA DOS DADOS DO CONSUMIDOR.

THE CONNECTION AND APPLICATION OF THE LGPD IN THE CONSUMER PROTECTION CODE IN CONSUMER RELATIONS IN SUPPLEMENTARY HEALTH CONTRACTS AND CONSUMER DATA SECURITY.

Gabriela de Souza Diniz

Resumo

O objetivo da presente pesquisa foi identificar e expor pontos de convergência entre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e o Código de Defesa do Consumidor mediante os contratos de prestação de serviço na área da Saúde Suplementar. Além disso, busca questionar quanto à segurança dos dados dos pacientes expostos ao mundo comercial, assim como dentro dos sistemas digitais utilizados pelos prestadores de serviço contratados.

Palavras-chave: Lgpd, Consumidor, Dados sensíveis, Saúde suplementar, Cdc

Abstract/Resumen/Résumé

The objective of this research was to identify and highlight points of convergence between the General Data Protection Law (LGPD) and the Consumer Protection Code in service contracts within the Supplementary Health sector. Additionally, it aims to raise questions regarding the security of patients' data exposed to the commercial environment, as well as within the digital systems used by the contracted service providers.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: General data protection law (brazil), Consumer, Private health insurance, Consumer protection code (brazil)

1. INTRODUÇÃO

Com a vigência da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei nº 13.709/2018, vigorada a partir de 2020, a confidencialidade dos dados pessoais, algo que gera impactos e preocupações desde antes da promulgação da lei, se tornou pauta ainda mais ativa dentre a sociedade.

Nesse sentido, a LGPD tornou-se a legislação brasileira que regulamenta o tratamento de dados pessoais, inclusive dados sensíveis, tendo como objetivo proteger os direitos fundamentais de liberdade individual e a privacidade, inclusive dentro das relações de consumo.

Outrossim, essa lei reúne regras e normativas claras quanto a coleta, armazenamento e compartilhamento das informações dos consumidores, buscando garantir a premissa de que os clientes possuem direitos a proteção de seus dados, mesmo dentro de um contrato de relação de consumo.

No entanto, a LGPD e o CDC se assemelham ao tratar do uso de dados pessoais, reafirmando que, quando uma pessoa expõe seus dados, devem ter a garantia de que esses dados estão protegidos, e que poderá ter acesso a este a qualquer momento, como dessarte o Artigo 43 do Código de Defesa do Consumidor e o Artigo 7º da Lei Geral de Proteção de Dados.

A partir desta linha de raciocínio, cabe reforçar que, mediante o artigo 5º da LGPD, todas as informações referentes ao estado de saúde da sociedade são tratadas como dados sensíveis, ou seja, de forma a serem ainda mais protegidos em relação ao uso de entes públicos e privados.

Sendo assim, quando mencionado a relação de consumo entre uma operadora de plano de saúde e um consumidor, sendo ele uma pessoa física ou jurídica, a administração dos contratos dentro das instituições, há de existir uma maior observância ao trata-los.

Portanto, o direito à privacidade continua a adaptar-se às novas transformações provocadas pela evolução das tecnologias de informação e comunicação, permitindo recolher e tratar de forma cada vez mais inovadora os dados das pessoas (DONDA, 2020).

Nesse cenário, a LGPD atua como um marco importante na construção de um ambiente mais seguro para o consumidor, em consonância com os princípios do CDC. A

integração dessas legislações assegura que os dados pessoais sejam tratados com responsabilidade, respeito à dignidade humana e proteção contra abusos.

Diante disso, faz-se necessário compreender como a LGPD se articula com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), especialmente no que tange à proteção do consumidor na relação contratual com operadoras de planos de saúde e na saúde suplementar. A proteção dos dados pessoais e sensíveis deve estar assegurada, não apenas por obrigações éticas, mas também legais, com o objetivo de evitar abusos, práticas discriminatórias e violações à privacidade dos consumidores.

No entanto, há uma lacuna teórica e prática sobre como ocorre, de fato, a integração entre a LGPD e o CDC na proteção de dados dos consumidores que contratam planos de saúde e quanto a publicidade de seus agentes de tratamento.

Assim, investigar essa conexão normativa contribui para a formação de um ambiente mais seguro e transparente para o consumidor, incentivando a responsabilidade das operadoras de saúde no tratamento de dados, considerados estes em sua maioria sensíveis, e fortalecendo os mecanismos de fiscalização e defesa do consumidor.

Foi utilizado o método dedutivo, partindo da análise normativa dos dispositivos legais previstos na LGPD (Lei nº 13.709/2018), no CDC (Lei nº 8.078/1990), na Constituição Federal de 1988, além de jurisprudências, entendimentos doutrinários e casos concretos relacionados à temática.

2. OS AGENTES RESPONSÁVEIS PELO TRATAMENTO DE DADOS NAS EMPRESAS DE SAÚDE SUPLEMENTAR E O CUIDADO NO MANUSEIO DE DADOS.

A legislação define como agente de tratamento de dados aquele que, definido pelo controlador, é a pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais e operador que consiste na pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador (FILHO, 2021).

Estes deverão exercer em seu papel, observando a privacidade, a liberdade de expressão, e de informação, e acima de tudo, ao se tratar do tema citado, a defesa do consumidor e os direitos humanos, princípios estes regulados pelo Art. 6º Incisos I a X da LGPD, e Art. 6º e Art. 31 do CDC.

Sendo assim, os dados de consumidores e pacientes são operados por mão de obra humana em somatória com os sistemas aplicados nas empresas, como a plataforma MV – PEP, que é usada por diversas redes hospitalares para armazenamento de prontuários eletrônicos.

Vê-se nesse sentido a existência de taxas de falha, tanto humana, como sistêmica, assim como surge a incógnita de quem poderá ter acesso a tais processos arquivados, e quem, a nível de parentesco com o paciente/beneficiário do contrato de saúde suplementar poderá solicitar a vista e posse das informações arquivadas.

Tendo em vista as exigências legislativas e o cuidado com aquele que contrata o serviço, com a disponibilidade de dados sensíveis, faz-se necessário órgão interno nas empresas e cooperativas que tratam esse tipo de informação, que visa fiscalizar os agentes de tratamento, assim como atuar em situações de vazamento ou possível exposição do consumidor, como forma de reduzir o impacto causado.

A existência de um Setor de Gestão de Riscos implica também na apresentação de treinamentos aos colaboradores que atuam com a configuração dos dados dos clientes e em situações que possam acarretar a exposição indevida de tais informações.

Nesse fim, resguarda-se a segurança dos contratantes e expõe aos agentes e aos colaboradores que, mesmo de forma indireta com acesso aos dados os princípios orientados pelas legislações vigentes pertinentes a pesquisa exposta.

3. OS DIREITOS CONSUMERISTAS E O TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS.

Ao analisar o Artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor brasileiro, elaborado em consonância com o texto constitucional do Artigo 5º, caput e incisos X e XXXII, é claro o objetivo de proteção do valor supremo da ordem jurídica, a Dignidade Humana, assim como seus acessórios, o direito à vida, à privacidade, honra e imagem.

À essa vista, Hogemann, citando Karl Larenz (2008, p. 88), “entende a dignidade da pessoa humana como a prerrogativa do ser humano de ser respeitado como pessoa, de não ter sua vida, corpo ou saúde prejudicados, e de gozar da sua própria existência”.

No entanto, ao se tratar de relação de consumo, em contrato que permite o acesso do prestador de serviço à dados sensíveis do beneficiário, este anteriormente já definido como aqueles que, quando revelados, podem gerar algum tipo de discriminação, há de se ofertar ao cliente segurança ao que se é fornecido e obtido durante sua passagem aos serviços, tanto

administrativo, quanto aos atendimentos realizados pelos prestadores de serviço credenciados à rede do plano de saúde.

O crescimento exponencial do mundo digital e tratativas de documentos através de vias eletrônicas trouxe a necessidade de adaptação rápida por parte das empresas e muitos estabelecimentos ou cooperativas de saúde suplementar apresentam riscos e inconsistências ao contratar serviços de software terceirizados para transação interna dos dados.

Exemplifica-se através de caso ocorrido na cooperativa singular Unimed dos Vales do Taquari e Rio Pardo, em maio de 2024, onde um ataque cibernético comprometeu uma série de dados arquivados pela organização.

Apesar de não ter sido constatado o vazamento de dados médicos ou de saúde, houve a exposição de conversas internas e informações operacionais, fragilizando os processos internos da empresa e gerando insegurança ao consumidor, visualizando que, seus dados estiveram e estão vulneráveis a exposição.

Dentro do próprio CDC, é possível identificar o consumidor como sujeito de vulnerabilidade, como dito por Claudia Lima Marques:

“A vulnerabilidade deste agente é o que justifica a própria existência de um direito especial protetivo do consumidor (favor debilis). A vulnerabilidade é reconhecida pelo Código (art. 4º, I), constituindo presunção legal absoluta, que informa e baliza a sua aplicação e hermenêutica – sempre a favor do consumidor – de suas normas, como ensina a jurisprudência: “O ponto de partida do CDC é a afirmação do princípio da vulnerabilidade do consumidor, mecanismo que visa a garantir igualdade formal-material aos sujeitos da relação jurídica de consumo [...]”

Nessa linha de raciocínio, tem-se que os produtos e serviços inseridos pelo fornecedor no mercado não podem colocar em risco a incolumidade física e psíquica do consumidor (FILHO, 2015).

4. CONCLUSÃO

Fica demonstrado assim, que o avanço das tecnologias digitais impõe novos desafios à segurança da informação, especialmente dentro da saúde suplementar, diante de práticas de tratamento e armazenamento de dados que, se não forem devidamente fiscalizadas e controladas, podem expor consumidores a riscos reais de discriminação, vazamentos e abusos.

A crescente modernização dos setores suplementares, ilustram a necessidade de medidas preventivas e reativas eficazes, incluindo a implantação de setores específicos de Gestão de Riscos e capacitação dos agentes envolvidos no manuseio de dados.

A convergência normativa entre a LGPD e o CDC, portanto, deve ser compreendida como uma ferramenta de fortalecimento da proteção do consumidor, assegurando transparência, responsabilidade e o exercício de direitos fundamentais, como o acesso à informação, a autodeterminação informativa e a reparação em caso de danos.

A proteção de dados pessoais sensíveis no contexto da saúde suplementar, exige não apenas o cumprimento das normativas legais, mas também um comprometimento ético por parte das empresas quanto ao respeito à privacidade e à dignidade do consumidor.

A conjugação entre informação, responsabilidade e fiscalização permitirá a construção de um ambiente contratual mais ético, transparente e compatível com os desafios impostos pela sociedade digital contemporânea.

5. REFERÊNCIAS

AGUIAR, André de Almeida. Limites e contornos da responsabilidade civil dos agentes de tratamento de dados. *Revista de Direito Civil Contemporâneo*, v. 28, p. 165-191, jan./mar. 2021. Disponível em: <https://www.revistadireitocivil.com.br/>. Acesso em: 2 maio 2025.

BOSCOLO, Maria Julia Oltramari. Uma análise dos efeitos da Lei Geral de Proteção de Dados nas relações de consumo e os parâmetros para o uso de dados pessoais. 2021. 23 f. Trabalho de Conclusão de Curso (LL.C. em Direito Empresarial) – Insper, São Paulo, 2021.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, ano 155, n. 157, p. 1-3, 15 ago. 2018.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p. 1, 12 set. 1990.

COSTA, Eduardo Mariath Varela da. Processo de solicitação de acesso aos dados em um departamento da saúde, sob a ótica da LGPD. 2022. 83 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração Pública) – Fundação Getúlio Vargas, Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Rio de Janeiro, 2022.

COUTRIM, Eujécio. A dignidade do consumidor e os direitos da personalidade. *ConJur*, 20 jul. 2015. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2015-jul-20/eujecio-coutrim-dignidade-consumidor-direitos-personalidade/>. Acesso em: 18 jun. 2025.

DONDA, Daniel. Guia prático de implementação da LGPD: a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. 2. ed. São Paulo: Darius, 2021.

MELO, Tasso Duarte de; NAMORATO, André Fernando Reusing. A defesa e proteção do consumidor como direito fundamental e princípio da ordem econômica. In: ESCOLA PAULISTA DA MAGISTRATURA (Org.). *30 anos*. São Paulo: Escola Paulista da Magistratura, 2020.

MIELO, Mirella da Silva; MUSTAFÁ, Ricardo Sevilha. Lei Geral de Proteção de Dados: uma análise sobre seus impactos e implantação. 2024. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Direito) – Fundação de Ensino Eurípides Soares da Rocha, Marília, SP, 2024.

MYERS, Marshall. Unimed Brazil healthcare data leak: what went wrong and how to protect your information. *CyberNews*, s.d. Disponível em: <https://cybernews.com/security/unimed-brazil-healthcare-data-leak/>. Acesso em: 18 jun. 2025.

ROSA, Yago Rogério Neves da. Lei Geral de Proteção de Dados nas relações de consumo. Orientadora: Daniela Ferreira Dias Batista. 2024. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito), 2024.

VIEIRA, Luciana Silveira. A importância do CDC no tratamento de dados pessoais de consumidores no contexto de pandemia e de vacatio legis da LGPD. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 124, p. 39-60, 2020. Disponível em: <https://revista.consumerista.org/>. Acesso em: 2 maio 2025.