

GUIA

Aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados para as relações de Franquia

NÚMERO 4/10



.....

Autores

Odélio Porto Júnior
Gabriela Davoli
Fernanda Catão
Matheus Botsman Kasputis
Dandara Ramos
Luiz Felipe Ibrahim

.....

Coordenador e Revisor

Fernando Bousso
Fernanda La Rosa

.....

Projeto Gráfico

Fernanda Muchon
Laura Klink
Lucas Bittencourt

Índice

.....
Introdução p.05

01

.....

Quem pode participar do tratamento de dados pessoais? p.07

- 1.1. Titular dos dados pessoais p.08
- 1.2. Controlador dos dados pessoais p.09
- 1.3. Operador dos dados pessoais p.09
- 1.4. Responsabilidades dos agentes de tratamento de dados pessoais p.10

02

.....

Estudo de cenários: a franqueadora e a franqueada enquanto controladora e/ou operadora p.11

- 2.1. Processo de seleção do franqueado pela franqueadora p.12
- 2.2. Relacionamento da franqueada com seus colaboradores p.13
- 2.3. Atividades da franqueadora e da franqueada em relação aos dados de clientes p.14

03

Classificação das partes em relação aos dados de clientes ^{p.16}

3.1. Franqueadora como controladora e franqueada com operadora ^{p.17}

3.2. Franqueadora e franqueada como controladoras ^{p.20}

3.3. Quadro-resumo das possíveis posições da franqueadora e da franqueada ^{p.22}

04

Flexibilizações para agentes de pequeno porte ^{p.23}

4.1. Benefícios ^{p.24}

4.2. Requisitos para qualificação como agente de pequeno porte ^{p.25}

05

Governança e medidas de mitigação de riscos na rede de franquia ^{p.26}

5.1. Estabelecimento do programa de governança ^{p.27}

5.2. Disseminação do programa de governança ^{p.30}

5.3. Monitoramento e manutenção do programa de governança ^{p.32}

06

Conclusão ^{p.37}

Introdução

A relação entre franqueadoras e franqueadas pode envolver diversos fluxos de dados pessoais¹, seja na relação da franqueadora com o interessado pela implantação da franquia, seja durante a execução das atividades da franquia, como no caso de atendimento a consumidores. Sendo assim, a intersecção entre a Lei de Franquia (Lei nº13.966/2019) e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – “LGPD”) têm se mostrado cada vez mais relevante.²

Nesse sentido, é sabido que um dos principais pilares para o sucesso de uma rede de franquias é a relação de parceria existente entre franqueadora e franqueada, uma vez que a primeira oferece, entre outros recursos, a utilização da sua marca, e a segunda explora essa marca para proveito próprio e para torná-la ainda mais relevante. Assim, para que redes de franquias sejam bem-sucedidas, é necessário que a franqueadora disponibilize às franqueadas orientações e suporte³, e que as franqueadas sigam estritamente essas diretrizes – o que não deve ser diferente quando o assunto é a proteção dos dados pessoais tratados em decorrência das atividades da franquia.

A publicação de regras relacionadas a esse tema pela franqueadora é capaz de:

- (i) conferir uma maior adequação da rede de franquias à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;
- (ii) proporcionar mais controle e governança à franqueadora em relação aos

¹ Dado pessoal é uma informação que identifica ou permite identificar uma pessoa natural – art.6, I, da LGPD.

² Em 2020, a Associação Brasileira de Franchising (ABF) publicou uma Cartilha sobre a Lei Geral de Proteção de Dados para Associados ABF. Disponível em: <https://www.abf.com.br/wp-content/uploads/2020/12/ABF_LGPD_CartilhaLGPD_V02_PG_14122020.pdf>. Acesso em 17/02/2022.

³ Lei de Franquia (Lei n. 13.966/2019), art. 2º, XIII, a, b, d, e; e f - O franqueador deve fornecer ao interessado Circular de Oferta de Franquia contendo obrigatoriamente a indicação do que é oferecido ao franqueado pelo franqueador e em quais condições, no que se refere a, por exemplo: suporte; supervisão de rede; incorporação de inovações tecnológicas às franquias; treinamentos e manuais de franquia.

dados pessoais que são tratados pelas unidades franqueadas; e, consequentemente,

(iii) diminuir os riscos reputacionais e financeiros decorrentes de eventual violação da LGPD dentro da rede franqueada.

Sendo assim, este Guia, elaborado pelo B/Luz, explica de forma objetiva e prática quais são os principais conceitos que devem ser conhecidos pelas franqueadoras e franqueadas em relação à LGPD e as salvaguardas recomendadas como adequadas para mitigação de riscos relacionados à proteção de dados pessoais na operação da rede de franquias.

01

Quem pode
participar do
tratamento de
dados pessoais?

Nos casos mais comuns, participam do tratamento de dados pessoais três principais figuras: **o controlador, o operador e o titular dos dados**. Enquadrar essas figuras na operação de franquias é importante para a definição de direitos, deveres e obrigações de cada parte. Esse enquadramento – especialmente no caso do controlador e operador (os chamados agentes de tratamento) – assume uma função estratégica por ter impactos na responsabilidade pelo tratamento de dados pessoais.

A classificação dos agentes de tratamento é, muitas vezes, complexa. No sistema de franquias, por exemplo, essa classificação dependerá de aspectos como os negociados contratualmente e adotados na prática pela operação de franquia (por exemplo, a autonomia da empresa franqueada e seu relacionamento com os clientes da rede). Nesse sentido, a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) recentemente pontuou a importância de que seja feita sempre uma análise fática para identificação de quem é o controlador dos dados pessoais tratados, uma vez que as atividades desempenhadas por uma organização podem se distanciar do que estabelecem as disposições contratuais formais.⁴ A seguir, abordaremos mais detidamente esses aspectos e suas implicações.

1.1. Titular dos dados pessoais

O titular dos dados é a pessoa natural a quem os dados pessoais se referem em determinada atividade de tratamento. Certamente, o titular dos dados varia de acordo com o tipo de tratamento de dados realizado. No sistema de franquias, por exemplo, o titular dos dados pode ser o cliente da rede de franquias, os colaboradores/empregados da franqueadora ou da franqueada, o próprio franqueado (pessoa física - não confundir com a empresa franqueada), dentre outras pessoas envolvidas na atividade de tratamento dos dados pessoais.

Importa dizer que o titular dos dados é o destinatário do sistema de regras e princípios introduzido pela LGPD, pois a legislação tem como um dos principais objetivos proteger os direitos fundamentais de liberdade e privacidade do titular.⁵

⁴ ANPD. Guia Orientativo para Definições dos Agentes de Tratamento de Dados Pessoais e do Encarregado. Versão 2.0. Abril, 2022. Disponível em <<https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/nova-versao-do-guia-dos-agentes-de-tratamento>>. Acesso em 27/04/2022.

⁵ Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei n. 13.709/2018), art. 1º.

1.2. Controlador dos dados pessoais

O controlador dos dados é a pessoa natural ou jurídica que define os principais elementos do tratamento de dados pessoais.⁶ No sistema de franquias, o controlador poderá ser a *franqueadora e/ou a sociedade constituída pelo franqueado*, a depender da atividade de tratamento de dados pessoais em análise.

A controladoria sob os dados deve ser avaliada em cada atividade de tratamento de dados da rede de franquias, razão pela qual é fundamental uma análise caso a caso, sobretudo nos cenários complexos. Essa definição deverá considerar, por exemplo, a finalidade do tratamento, os dados pessoais tratados, a duração do tratamento e as categorias de titulares de dados.⁷ Estudaremos alguns desses cenários e suas implicações no **capítulo 2** e seguintes deste Guia.

Também é possível a existência de um cenário de **controladoria conjunta**, no qual dois controladores decidem, comum ou convergentemente, os elementos principais do tratamento de dados.

1.3. Operador dos dados pessoais

O operador dos dados é a pessoa natural ou jurídica que trata dados pessoais seguindo as instruções do controlador.⁸ Embora o operador deva agir em nome do controlador, é certo que ele ainda tem autonomia para decidir algumas condições acessórias ao tratamento de dados pessoais.⁹ Essas condições podem incluir, por exemplo, a escolha de equipamentos utilizados ou o detalhamento das medidas de prevenção e segurança da informação adotadas. O grau de autonomia dado ao operador dos dados deve, preferencialmente, ser definido em contrato pelo controlador.

⁶ Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei n. 13.709/2018), art. 5º, inciso VI.

⁷ ANPD. Guia Orientativo para Definições dos Agentes de Tratamento de Dados Pessoais e do Encarregado. Versão 2.0. Abril, 2022. Disponível em <<https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/nova-versao-do-guia-dos-agentes-de-tratamento>>. Acesso em 27/04/2022.

⁸ Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei n. 13.709/2018), art. 5º, inciso VII.

⁹ ANPD. Guia Orientativo para Definições dos Agentes de Tratamento de Dados Pessoais e do Encarregado. Versão 2.0. Abril, 2022. Disponível em <<https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/nova-versao-do-guia-dos-agentes-de-tratamento>>. Acesso em 27/04/2022.

1.4. Responsabilidades dos agentes de tratamento de dados pessoais

A principal implicação da definição da franqueadora e da franqueada como agentes de tratamento é o deslocamento de um arranjo de diferentes responsabilidades a cada uma delas em relação ao tratamento de dados pessoais, a depender da posição de controladora ou operadora dos dados pessoais. Nessa linha, disponibilizamos a seguir um esquema resumido visando esclarecer quais são essas responsabilidades, a depender do enquadramento do agente:

Responsabilidades	Controlador	Operador
 Atribuir base legal ao tratamento de dados	✓	
 Definir as finalidades do tratamento de dados	✓	
 Zelar pelo cumprimento dos princípios da lei	✓	✓
 Manter registro das atividades de tratamento	✓	✓
 Implementar um programa de governança de dados, dispendo em especial sobre medidas de transparência, segurança da informação e prazos de retenção	✓	✓
 Sempre que necessário, elaborar Relatório de Impacto à Proteção de Dados (RIPD) ou Teste de Legítimo Interesse (LIA)	✓	
 Atender ou colaborar para o atendimento das requisições de direitos realizadas pelos titulares dos dados pessoais	✓	✓

02

Estudo de cenários: a franqueadora e a franqueada enquanto controladora e/ou operadora

Observamos, até então, que a classificação dos agentes de tratamento de dados pessoais pode ser complexa e variar no caso concreto, de acordo com a autonomia e o poder decisório das partes sobre os elementos principais do tratamento de dados. Para fins de simplificar esse processo, buscamos trazer adiante um estudo exemplificativo de três possíveis cenários envolvendo atividades comuns ao modelo de franchising.

2.1. Processo de seleção do franqueado pela franqueadora

Contexto e atividade de tratamento

Antes da implantação da franquia, a franqueadora realiza um processo de triagem e seleção das pessoas que se mostraram interessadas em integrar a rede de franquias como franqueadas. Esse processo envolve o tratamento de dados requeridos pela Lei de Franquia (e.g. escolaridade e experiências anteriores)¹⁰ e outras informações de interesse da franqueadora, mas que devem respeitar os princípios da LGPD, incluindo os da não-discriminação, adequação e necessidade.

Além disso, quando a franqueadora disponibiliza a Circular de Oferta de Franquia (COF) aos interessados na rede, é necessário – em função de obrigação legal¹¹ – apresentar a relação completa de franqueados, com os respectivos nomes, endereços e telefones.

Elementos principais do tratamento

Nesses cenários, é certo que a franqueadora define todos os elementos essenciais ao tratamento de dados, em decorrência de obrigação legal ou não. Assim, as finalidades dos processos são, respectivamente, **(i)** a seleção do candidato mais apto ao desempenho das atividades da franquia, e de interes-

¹⁰ Lei de Franquia (Lei n. 13.966/2019), art. 2º “Para a implantação da franquia, o franqueador deverá fornecer ao interessado Circular de Oferta de Franquia, escrita em língua portuguesa, de forma objetiva e acessível, contendo obrigatoriamente: [...] VI - perfil do franqueado ideal no que se refere a experiência anterior, escolaridade e outras características que deve ter, obrigatória ou preferencialmente”.

¹¹ Lei de Franquia (Lei n. 13.966/2019), art. 2º “Para a implantação da franquia, o franqueador deverá fornecer ao interessado Circular de Oferta de Franquia, escrita em língua portuguesa, de forma objetiva e acessível, contendo obrigatoriamente: [...] X - relação completa de todos os franqueados, subfranqueados ou subfranqueadores da rede e, também, dos que se desligaram nos últimos 24 (vinte e quatro) meses, com os respectivos nomes, endereços e telefones”.

se da franqueadora; e **(ii)** o cumprimento de obrigação legal de disponibilização dos dados dos franqueados com os quais a franqueadora teve ou tem relação. Os dados pessoais e a duração do tratamento são definidos de acordo com o interesse da franqueadora, alguns desses dados, inclusive, por força de obrigação legal, como descrito acima.

Conclusão

O potencial franqueado submetido ao processo seletivo conduzido pela franqueadora é o **titular dos dados, enquanto a empresa franqueadora é a controladora dos dados pessoais por definir, independentemente, os elementos principais do tratamento**. A menos que a franqueadora utilize fornecedores que tratam os dados conforme as suas orientações (ex.: sistema que armazena os dados dos candidatos ou escritório de advocacia que elabora a COF), nesses cenários, não há necessariamente um operador dos dados pessoais.

2.2. Relacionamento da franqueada com seus colaboradores

Contexto e atividade de tratamento

No desempenho de suas atividades, a franqueada administra recursos humanos, incluindo seus colaboradores/empregados. Esse processo envolve, por exemplo, atividades como recrutamento e seleção, saúde ocupacional, cumprimento de obrigações legais ou regulatórias trabalhistas e previdenciárias, bem como concessão e administração de benefícios.

Elementos principais do tratamento

Em alguns modelos de franquia, os colaboradores da franqueada ficam sujeitos às regras de governança da rede, mas, em última instância, são administrados diretamente pela empresa franqueada. Não há, portanto, nesse cenário, ingerência da franqueadora na administração dos recursos humanos da franqueada, de maneira que a franqueada define os elementos principais do tratamento, incluindo, por exemplo, quais indivíduos contratar, quais dados coletar no processo de recrutamento e por quanto tempo armazenar esses dados.

Conclusão

Considerando não haver ingerência relevante da franqueadora na gestão dos recursos humanos da franqueada, conclui-se que a **empresa franqueada é controladora singular dos dados ao administrar o relacionamento com seus colaboradores¹² e candidatos a vagas.**

2.3. Atividades da franqueadora e da franqueada em relação aos dados de clientes

Contexto e atividade de tratamento

A franqueadora, no contrato de franquia, pode definir as atividades desempenhadas pela franqueada e diversos outros aspectos relacionados ao sistema de franquia, como a supervisão da rede, os manuais de franquia, o know-how da tecnologia de produto, a política de atuação territorial, entre outros. Ao definir esses aspectos, a franqueadora garante mais ou menos autonomia e liberdade à franqueada, de acordo com seus interesses e o modelo de operação do sistema de franquias.

Elementos principais do tratamento

Nesse cenário, há certamente uma ingerência da franqueadora nas atividades da franqueada, inclusive, por determinação legal, e, portanto, a definição dos elementos principais do tratamento de dados cabe à franqueadora. Ocorre que, como mencionado, a depender do modelo de operação do sistema de franquias, esses elementos principais podem também ser decididos em conjunto com a franqueada. Tome-se, por exemplo, a relação da franqueada com os clientes da franquia, o que inclui atividades como cadastro, contato e eventual veiculação de publicidade.

Conclusão

Há duas possíveis conclusões para este cenário:

¹² Um franqueado, por exemplo, é Controlador dos dados pessoais de seus colaboradores, mas pode ser Operador dos dados pessoais de seus clientes (caso estejam operacionalmente sob controle do franqueador) em ABF. Cartilha sobre a Lei Geral de Proteção de Dados para Associados ABF. Pág. 11. Disponível em <<https://bit.ly/3OhmbzC>>. Acesso em: 09 mar. 2022.

(i) existe uma relação de controlador-operador, na qual a franqueadora (controladora) define os elementos essenciais do tratamento de dados de clientes, enquanto essa atividade é apenas desempenhada pela franqueada (operadora) na medida das instruções fornecidas pela franqueadora; ou

(ii) existe uma relação de controladoria conjunta, na qual ambas franqueadora e franqueada definem os elementos essenciais do tratamento de dados e tomam decisões de maneira convergente (ou complementar) sobre as finalidades das atividades desempenhadas com dados pessoais de clientes.

03

Classificação das partes em relação aos dados de clientes

As atividades de tratamento de dados pessoais de clientes pela rede franqueada são as que têm potencialmente mais riscos envolvidos, quando considerada a LGPD. Isso ocorre em função de alguns aspectos que são intrínsecos à relação existente entre empresa e cliente no contexto de franchising, tais como **(i)** o volume de clientes atendidos; **(ii)** a necessidade de tratamento de dados pessoais para algumas atividades corriqueiras (ex.: cadastro, contato e envio de publicidade); e **(iii)** as diretrizes da franqueadora disponibilizadas à franqueada em relação ao atendimento de clientes.

Dessa maneira, nesse capítulo do Guia, buscamos apresentar um detalhamento de quais são os aspectos positivos e negativos em relação às possíveis posições da franqueadora e da franqueada como agentes de tratamento de dados pessoais de clientes, conforme indicado nas conclusões do [capítulo 2.3](#), acima. Analisamos abaixo, portanto, os seguintes cenários envolvendo o tratamento de dados de clientes:



3.1. Franqueadora como controladora e franqueada com operadora

Conforme visto, nos casos em que é apenas a franqueadora quem decide as finalidades de uso e os meios principais de tratamento dos dados de clientes, ela se qualifica como controladora, e a franqueada como operadora - que trata os dados em nome da franqueadora. Nesse cenário, há maior controle da franqueadora sobre como ocorrerá o tratamento dos dados pessoais dos consumidores na cadeia de franquia, atribuindo-se a ela as principais obrigações em relação ao tratamento adequado dos dados e ao atendimento dos direitos dos titulares, conforme estabelece a LGPD.

Em um sistema de franquia, a franqueadora poderá exercer um grau significativo de controle sobre o método de operação da franqueada¹³, ao oferecer diretrizes sobre o uso da marca, “know-how”, propriedade intelectual e formato de negócio.¹⁴ Desse modo, a forma de uso dos dados pessoais de clientes pode ser mais um desses elementos de controle da franqueadora.

Assim, para certas atividades, a franqueadora poderá determinar para toda a rede de franquias quais são os resultados que se pretende alcançar com um determinado tratamento de dados pessoais, além dos meios que devem ser utilizados para atingir tal objetivo.¹⁵ A franqueadora pode, por exemplo, delimitar as situações em que as franqueadas poderão utilizar esses dados pessoais, de modo que a franqueadora poderá ser a única responsável pela determinação de elementos como:¹⁶

- As categorias de dados a serem utilizados;
- Como serão coletados os dados;
- Por quanto tempo os dados serão armazenados;
- Qual será a base legal utilizada para justificar o tratamento;
- Qual será o procedimento adequado para o atendimento das requisições de direitos feitas pelos titulares; e
- Quem são os sub-operadores autorizados a tratar tais dados.

Nessa hipótese, as franqueadas realizariam o tratamento de dados unicamente seguindo as orientações da franqueadora,¹⁷ tendo discricionariedade limitada sobre a definição do tratamento. Na prática, o estabelecimento de uma relação controlador x operador implica um maior controle da franqueadora sobre como ocorrerá o tratamento de dados de clientes pela rede de franquias, dimi-

¹³ LINDSEY, Michael K.; MELODIA, Mark S. DATA PROTECTION AND PRIVACY IN FRANCHISING: WHO IS RESPONSIBLE?. 2013, p. 5. Disponível em: <<https://www.technologylawdispatch.com/wp-content/uploads/sites/26/2014/04/Article-Data-Protection-and-Privacy-Entire-Pape.pdf>>. Acesso em: 06 abr. 2022

¹⁴ GIOVANINI, Carolina, SABOYA, Maria Beatriz. Diálogos entre LGPD e a nova Lei de Franquias. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2021-jul-26/giovanini-saboya-dialogos-entre-lgpd-lei-franquias#:~:text=Da%C3%AD%20decorre%20o%20primeiro%20ponto,relevantes%20quanto%20%C3%A0s%20opera%C3%A7%C3%B5es%20de>>. Acesso em: 9 mar. 2022

¹⁵ EUROPEAN DATA PROTECTION BOARD (EDPB). Guidelines 07/2020 on the concepts of controller and processor in the GDPR. Version 2.0.7. jul. 2021, p.16. Disponível em: <https://edpb.europa.eu/sites/edpb/files/consultation/edpb_guidelines_202007_controllerprocessor_en.pdf>. Acesso em: 17 mar. 2022

¹⁶ Ibid, p. 15.

¹⁷ Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei n. 13.709/2018), art. 5, VII.

nuindo consideravelmente a autonomia das unidades franqueadas em relação aos dados pessoais de consumidores.

Em relação à responsabilidade atribuída pela LGPD em caso de violações às disposições legais ou eventuais danos causados aos titulares, observa-se uma diminuição das hipóteses de responsabilização das franqueadas, e um aumento das responsabilidades da franqueadora. Nesta hipótese, a franqueadora, como única controladora, tem responsabilidade ampla sobre o tratamento dos dados pessoais dos clientes,¹⁸ respondendo pela maior parte das obrigações previstas na LGPD, bem como pelos danos eventualmente causados aos titulares. Desse modo, a responsabilidade da franqueadora abrangerá também as ações das franqueadas, quando estas tratarem dados pessoais dos consumidores para as finalidades definidas pela franqueadora.

Em contrapartida, as franqueadas, enquanto operadoras dos dados pessoais de clientes, poderão apenas responder pela não observância da legislação de proteção de dados ou por tratamento de dados pessoais realizado de forma contrária às instruções da franqueadora. Nesta situação, a franqueada poderá, inclusive, ser equiparada ao papel de controladora e assumir as responsabilidades decorrentes dessa posição. Observa-se, desse modo, que a responsabilidade das franqueadas será restrita às suas próprias ações.¹⁹

Na hipótese de a franqueada, como operadora, violar as instruções de tratamento da franqueadora, pode haver danos reputacionais significativos à toda rede de franquias,²⁰ além da possibilidade de responsabilização solidária²¹ de franqueadora e franqueadas frente a danos causados, principalmente no âmbito de uma relação consumerista.²²

¹⁸ LAPIN. Cartilha 'Controlador ou Operador: Quem sou eu?'. 9 abr. 2021. Disponível em <https://lapin.org.br/2021/04/09/cartilha-controlador-ou-operador-quem-sou-eu/> p. 19. Acesso em: 17 mar. 2022

¹⁹ Ibid.

²⁰ GIOVANINI, Carolina, SABOYA, Maria Beatriz. Diálogos entre LGPD e a nova Lei de Franquias. Disponível em:

²¹ PAULA, Livia Teixeira. Aplicação da responsabilidade solidária entre franqueado e franqueador perante o consumidor. Disponível em: <https://bd.tjmg.jus.br/jspui/bitstream/tjmg/8427/1/Aplicacao%20da%20responsabilidade%20solidaria...%20Livia%20Teixeira%20de%20Paula.pdf>>. Acesso em 15 mar. 2022.

²² Ibid, p. 1.

3.2. Franqueadora e franqueada como controladoras

Nos casos em que ambas as partes definem em conjunto as finalidades de uso e os meios principais de tratamento, elas se qualificarão como controladoras conjuntas dos dados pessoais de clientes. Sendo assim, em contraste com a situação anterior, ambas as partes têm poder de decisão sobre o uso dos dados dos consumidores, e assim, estão sujeitas às principais obrigações estabelecidas pela LGPD para os controladores de dados pessoais.

Observa-se, nesse cenário, uma descentralização do poder de decisão da franqueadora, aumentando na mesma medida a participação das franqueadas nas decisões referentes ao tratamento dos dados. Dessa forma, todas as decisões que, na hipótese anterior, poderiam ser tomadas de forma exclusiva pela franqueadora, agora poderão ter a participação das franqueadas. Nesse cenário, é recomendável estabelecer no contrato de franquia, por exemplo, os detalhes sobre o que foi decidido em relação ao tratamento dos dados de clientes e como será o fluxo de atendimento dos direitos dos titulares.

Em contraste com a hipótese anterior, nessa situação, a franqueadora não será mais a única controladora de dados pessoais na relação, não estabelecendo individualmente todos os parâmetros que devem ser seguidos pelas franqueadas. As franqueadas poderão, portanto, ser responsabilizadas da mesma forma que as franqueadoras, podendo ambas responder solidariamente pelos danos causados pelo tratamento realizado de forma conjunta.²³

Dessa maneira, eventuais atos contrários à legislação ou eventuais danos causados aos titulares podem impactar de forma significativa toda a cadeia de franquias, assim como a reputação da marca. Neste ponto, é importante salientar que nem todas as franqueadas podem ter o mesmo nível de maturidade e governança institucional, quando se tratar de privacidade e proteção de dados. Tal diferença ao longo da cadeia de franquias pode ocasionar atividades de tratamento de dados irregulares, que podem aumentar conforme o crescimento do número de unidades franqueadas.

²³Art. 42, §1º, da LGPD: "II - os controladores que estiverem diretamente envolvidos no tratamento do qual decorreram danos ao titular dos dados respondem solidariamente, salvo nos casos de exclusão previstos no art. 43 desta Lei."

Por fim, ao atuar como controladoras conjuntas de dados pessoais, as franqueadas também deverão cumprir com obrigações inerentes a tal função. Tais exigências podem alterar de forma significativa as operações das franqueadas, de modo a impactar tanto as atividades diárias quanto os custos de implementação e manutenção. Assim, é recomendável que haja uma avaliação profunda da franqueada e franqueadora, enquanto agentes de tratamento de dados pessoais de clientes, para definição do que as franqueadas deverão implementar nas suas atividades para cumprirem com a legislação aplicável.

Exceção

Caso as partes realizem atividades de tratamento de dados pessoais para objetivos distintos - para finalidades não comuns, convergentes ou complementares - ambas poderão ser consideradas controladoras singulares de dados pessoais²⁴.

Nesta hipótese, as partes atuariam como agentes de tratamento totalmente independentes, delimitando de forma isolada os requisitos essenciais do tratamento. Essa hipótese pode ser observada, por exemplo, caso a atividade em análise seja a contratação de colaboradores de forma totalmente autônoma pela franqueada (como abordado no item do [capítulo 2.2.](#) acima) e pela franqueadora.

Uma vez que as partes não estão atuando de forma conjunta, poderia estar afastada a incidência da responsabilidade solidária mencionada nos cenários acima. Assim, em caso de eventuais descumprimentos da legislação ou danos ocasionados por tratamento irregular realizado pela franqueada ou franqueadora, cada agente responderia pelas suas respectivas atividades de tratamento de dados pessoais, conforme disposições da LGPD.

Ressalta-se, entretanto, que esse cenário tem difícil aplicação prática, quando consideradas as atividades de tratamento de dados pessoais de clientes. No modelo de negócio de franquia, a franqueadora geralmente exerce um grau significativo de controle sobre o tratamento de dados realizados pelas franqueadas. Além disso, em quase todos os casos, franqueada e franqueadora

²⁴ ANPD. Guia Orientativo para Definições dos Agentes de Tratamento de Dados Pessoais e do Encarregado. Versão 2.0. Abril, 2022. Disponível em <<https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/nova-versao-do-guia-dos-agentes-de-tratamento>>. Acesso em 27/04/2022.

tratam dados pessoais de clientes com objetivos convergentes, como a promoção dos serviços da franquia ou o cumprimento de obrigações legais a ambas aplicáveis.

3.3. Quadro-resumo das possíveis posições da franqueadora e da franqueada

Cenário 1

Franqueadora (controladora) x Franqueada (operadora)

- Maior controle da franqueadora sobre o tratamento de dados pessoais de clientes.
- Franqueadora como principal responsável pelas obrigações da LGPD, principalmente atendimento dos direitos dos consumidores enquanto titulares.
- Menor independência das franqueadas em relação ao tratamento dos dados de clientes.
- Menor responsabilidade das franqueadas em relação ao tratamento dos dados de clientes.

Cenário 2

Franqueadora (controladora) x Franqueada (controladora)

- Menor controle da franqueadora sobre o tratamento de dados de clientes pelas franqueadas.
- Ambas decidem conjuntamente as finalidades e meios de tratamento dos dados pessoais de consumidores.
- Maior independência das franqueadas em relação ao tratamento dos dados de clientes.
- Maior responsabilidade da franqueadas em relação ao tratamento dos dados de clientes.

04

Flexibilizações para agentes de pequeno porte

4.1. Benefícios

A LGPD estabelece que a ANPD deve editar normas simplificadas para microempresas e empresas de pequeno porte.²⁵ Nesse sentido, a ANPD elaborou em 2022 regulamento específico com flexibilizações para agentes de tratamento de pequeno porte, a resolução nº 2.²⁶ As principais flexibilizações da resolução são:

- modelo simplificado de registro das atividades de tratamento de dados pessoais;
- não obrigatoriedade de indicação de Encarregado (DPO), sendo suficiente a disponibilização de canal de comunicação para os titulares;
- possibilidade de organização por meio de entidades de representação da atividade empresarial para fins de negociação, mediação e conciliação de reclamações apresentadas por titulares;
- procedimento simplificado para notificação de incidente de segurança;
- possibilidade de estabelecer política simplificada de segurança da informação;
- prazo em dobro para atendimento de direitos e de comunicação de incidentes (excluídas as hipóteses de risco à integridade física e moral do titular, ou quando há risco à segurança nacional) - conforme regulamentação específica;
- prazo em dobro para cumprir com o direito de acesso do titular; e
- prazo em dobro para disponibilizar documentos solicitados pela ANPD.

Desse modo, é importante verificar se as franqueadas podem se qualificar ou não como agentes de tratamento de pequeno porte, para que possam se beneficiar das flexibilizações regulatórias.

²⁵ Art. 55-J, XVIII, da LGPD.

²⁶ AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS. Resolução CD/ANPD nº 2, de 27 de janeiro de 2022. Art. 9. Disponível em: <<https://in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-cd/anpd-n-2-de-27-de-janeiro-de-2022-376562019>>

4.2. Requisitos para qualificação como agente de pequeno porte

A resolução, em seu artigo 2º, inciso I, define agentes de tratamento de pequeno porte como:

- microempresas;
- empresas de pequeno porte;
- startups;
- pessoas jurídicas de direito privado, inclusive sem fins lucrativos; e
- pessoas naturais e entes privados despersonalizados que realizam tratamento de dados pessoais, assumindo obrigações típicas de controlador ou de operador.²⁷

Apesar de a resolução não ser clara quanto ao escopo do termo “pessoas jurídicas de direito privado”, os demais critérios para agente de tratamento de pequeno porte são mais fáceis de serem avaliados na prática. Porém, mesmo com a definição acima mencionada, é importante lembrar que o regulamento estabelece exceções que impedem a classificação do agente como de pequeno porte, sendo elas:

- i.** agentes que realizam tratamento de alto risco;
- ii.** agentes de tratamento que têm receita bruta superior, no caso de microempresas, a R\$ 360.000; e, no caso de startups, superior a R\$ 16.000.000 no ano-calendário anterior, ou de R\$ 1.333.334 multiplicado pelo número de meses de atividade no ano-calendário anterior, quando inferior a 12 (doze) meses, independentemente da forma societária adotada; e/ou
- iii.** agentes de tratamento que fazem parte de grupo econômico de fato ou de direito, em que a receita global ultrapasse os limites referidos no item ii.

No geral, pressupõe que a relação de franquia não caracteriza grupo econômico. Ou seja, a simples existência de um contrato de franquia não impede que as franqueadas se beneficiem das flexibilizações para os agentes de tratamento de pequeno porte, desde que cumpram com os requisitos da resolução nº 2 da ANPD.

²⁷ Ibid, art. 2º.

05

Governança e medidas de mitigação de riscos na rede de franquia

5.1. Estabelecimento do programa de governança

Após a definição das partes como agentes de tratamento de dados pessoais de clientes da franquia, é importante que sejam adotadas medidas pela franqueadora para estabelecer quais são as regras básicas que deverão ser seguidas pela franqueada para garantir a proteção dos dados pessoais. A ideia é que sejam estipuladas algumas salvaguardas para serem observadas pela franqueada desde o início do processo de contratação para condução da unidade franqueada.

Nesse sentido e considerando os documentos que permeiam a fase de implantação da franquia, a recomendação é de que a Circular de Oferta de Franquia e seus anexos (ex.: Contrato de Pré-franquia e Contrato de Franquia) sejam alterados para contemplar disposições de proteção de dados pessoais. Essas alterações geralmente dependerão das obrigações constantes nos documentos de franquia e conseqüentemente da posição das partes como agentes de tratamento, mas é possível estabelecer alguns aspectos gerais que estão diretamente relacionados com as exigências da Lei de Franquia em relação à COF, e que podem ser complementados sob o viés da proteção de dados pessoais, conforme segue:

a) taxa de publicidade ou semelhante (art. 2, IX, c da Lei de Franquia): A legislação exige que o franqueador forneça informações claras sobre valores a serem pagos pela franqueada à franqueadora, detalhando os fins aos quais essas taxas se destinam, indicando, entre outros pontos, sobre eventual taxa de publicidade. Nas cláusulas da COF que abordam esse tema, caso a franqueadora defina que pretende atuar como controladora dos dados pessoais de clientes, ela tem a oportunidade de detalhar quais são as regras que entende como adequadas para o direcionamento de publicidade para os consumidores ou onde a franqueada pode encontrar essas regras, como nos manuais da franquia. Essa medida possibilita que a franqueadora tenha uma governança maior em relação ao tema, o que pode evitar, por exemplo, reclamações de consumidores pelo envio indevido de publicidade pela rede franqueada.

Exemplo

A franqueadora pode indicar que qualquer forma ou material de publicidade preparado pela franqueada que utilize ou pretenda coletar dados pessoais de consumidores deve ser aprovado pela franqueadora previamente à sua implementação ou, ainda, estabelecer requisitos mínimos que devem ser observados pela franqueada durante alguma campanha de publicidade, tais como a disponibilização da política de privacidade da franqueadora para os clientes.

b) informações sobre a obrigação de utilização de fornecedores indicados e aprovados pelo franqueador (art. 2º, XII da Lei de Franquia): Como forma de mitigar os riscos decorrentes do tratamento de dados pessoais de clientes por terceiros alheios à relação de franquia, é recomendável que a franqueadora estabeleça quais são os fornecedores autorizados para esse tipo de atividade. Essa medida possibilitará que apenas fornecedores que foram devidamente avaliados pela franqueadora, sob a ótica de proteção de dados, possam tratar dados pessoais de clientes.

Medida adicional

Dependendo da relação existente entre franqueadora e franqueada, a primeira pode incluir na COF disposição que obrigue a segunda a adotar apenas sistemas com um nível mínimo de segurança da informação, especialmente para dados de clientes. Dessa maneira, a franqueadora poderá ter uma garantia maior em relação à segurança dos sistemas da franqueada nos quais são tratados dados pessoais.

c) manuais de franquia (art. 2, XIII, f da Lei de Franquia): Os manuais de franquia são uma ótima oportunidade para as franqueadoras estabelecerem quais são os procedimentos que devem ser adotados pelas franqueadas durante a execução das suas atividades que envolvem o tratamento de dados pessoais, especialmente, para os casos nos quais a franqueadora atua como controladora e a franqueada como operadora. Nessa linha, a franqueadora pode estabelecer na COF que as regras relacionadas aos dados pessoais de clientes pela franqueada estarão detalhadas nos manuais de franquia – tema que será abordado em detalhe no [capítulo 5.2.](#) abaixo.

d) situação após a expiração do contrato de franquia (art. 2º, XV, a da Lei de Franquia): Caso a franqueadora se posicione como controladora de dados pessoais tratados pela franqueada, é importante que ela enderece na COF qual será o procedimento que deverá ser adotado pela franqueada em relação aos dados pessoais após a expiração do contrato de franquia. As orientações sobre a destinação dos dados pessoais, portanto, dependerão, majoritariamente, da posição das partes como agentes de tratamento dos dados pessoais.

Exemplo

Caso a franqueadora seja controladora e a franqueada operadora em relação aos dados pessoais de clientes tratados na unidade franqueada, a franqueadora pode exigir que a franqueada transfira a base de dados de clientes para a franqueadora ao final do contrato e que exclua quaisquer cópias desses dados.

Por outro lado, como visto no [capítulo 2.2.](#) acima em relação aos dados de colaboradores da franqueada - sobre os quais a franqueadora geralmente não tem ingerência -, talvez não seja possível indicar na COF qual deverá ser o seu destino, uma vez que a franqueada pode precisar das informações para cumprir com obrigações legais e regulatórias ou até mesmo para defender-se em eventuais processos trabalhistas.

e) situações em que são aplicadas penalidades (art. 2º, XVIII da Lei de Franquia): A franqueadora deve estabelecer quais são as situações às quais podem ser aplicadas penalidades à franqueada. Nesse sentido, a franqueadora tem a oportunidade de definir na COF, e nos seus anexos, penalidades que podem ser aplicadas às franqueadas no caso de violação dos manuais, orientações ou diretrizes da franqueadora envolvendo o tratamento de dados pessoais.

Exemplo

Nos casos em que a franqueadora se posiciona como controladora dos dados pessoais de clientes, a franqueadora pode incluir na COF disposições que vinculem a franqueada ao pagamento de multa em decorrência de violação dos manuais da franquia sobre o tratamento de dados pessoais de clientes, até que a inconformidade seja cessada.

Outros pontos válidos de serem indicados na Circular de Oferta de Franquia e nos seus anexos sobre proteção de dados pessoais são: **(i)** qual a posição das partes como agentes de tratamento, e **(ii)** os procedimentos necessários para a observância de direitos e para o cumprimento de deveres previstos na LGPD.

Em relação à posição das partes, recomenda-se que seja detalhado nos documentos de franquia o papel da franqueadora e da franqueada enquanto agentes de tratamento em relação aos dados pessoais de clientes e de colaboradores da franqueada, conforme abordado nos **capítulos 1.4. e 3.**

Além disso, recomenda-se que sejam incluídos nos documentos de franquia quais deverão ser os procedimentos adotados pelas franqueadas no caso de recebimento de requisição de direitos de titulares ou notificação de incidente de segurança da informação envolvendo dados pessoais. Esses são dois temas que demandam a estruturação de procedimentos internos, especialmente, em função dos prazos indicados na legislação²⁸, orientados pelas autoridades competentes²⁹.

5.2. Disseminação do programa de governança

A LGPD define no seu art. 50 que controladores e operadores, no âmbito de suas competências pelo tratamento de dados pessoais poderão formular regras de boas práticas e de governança que estabeleçam, entre outros pontos, as condições de organização, os procedimentos, as normas de segurança, os mecanismos internos de supervisão e de mitigação de riscos. Nessa linha, é recomendado que a rede de franquias tenha documentos que contenham essas regras de boas práticas e de governança. Esses documentos podem ser desde políticas internas das franqueadas (por exemplo, documentos de transparência para os colaboradores em relação ao tratamento dos seus dados pessoais) até manuais elaborados pela franqueadora que devem ser observados pelas franqueadas.

²⁸ Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei n. 13.709/2018), art. 19. O dispositivo indica que a confirmação de existência ou o acesso a dados pessoais serão providenciados imediatamente ou no prazo de 15 (quinze) dias, a depender do formato de atendimento à requisição do titular.

²⁹ A ANPD recomenda que a comunicação sobre evento adverso que apresente risco relevante seja feita no prazo de 2 dias úteis, contados da data do conhecimento do incidente. Disponível em <<https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/incidente-de-seguranca>> Acesso em 05/04/2022.

Dessa maneira, além das sugestões de alteração da COF e dos seus anexos, conforme abordado no [capítulo 5.1.](#), para endereçar aspectos de proteção de dados pessoais, como medida de governança e mitigação de riscos para a rede de franquias, é sugerido que seja elaborado pela franqueadora um manual de franquia com as principais diretrizes que deverão ser seguidas.

Para os casos nos quais a operação de franquia já foi implementada, **a elaboração desse documento poderá ser capaz de vincular as franqueadas a regras de proteção de dados sem que seja necessário assinar um aditivo ao contrato de franquia**, desde que nos documentos de franquia conste a obrigação de seguir os manuais ou políticas da franqueadora. Nestes casos, para que as franqueadas tomem conhecimento das diretrizes, é importante que haja uma ampla divulgação por parte da franqueadora. Uma sugestão é a realização de treinamento para as franqueadas para a apresentação do manual e coleta de comprovação em relação a tomada de conhecimento das franqueadas sobre as obrigações constantes no manual.

Exemplo

A franqueadora pode gravar o treinamento e ter uma lista de presença dos franqueados participantes, ou, ainda, elaborar perguntas sobre o manual para serem encaminhadas após o treinamento às franqueadas, que deverão respondê-las e encaminhar suas respostas para a franqueadora.

O detalhamento do conteúdo desse manual dependerá principalmente da definição das partes como agentes de tratamento de dados pessoais. As orientações poderão ser mais específicas, caso a franqueadora seja controladora dos dados pessoais, e a franqueada operadora, e mais amplas, caso as partes atuem na rede de franquias como controladoras dos dados (conjuntas ou singulares, como abordado no [capítulo 3.2.](#)).

De qualquer modo, alguns temas podem ser abordados nos dois cenários, tais como **(i)** os principais conceitos e princípios da LGPD; **(ii)** a explicação em relação aos direitos dos titulares de dados e o seu atendimento; **(iii)** os procedimentos em relação ao reporte de incidentes (conforme abordado no [capítulo 5.1.](#)); **(iv)** as orientações para que as franqueadas registrem as suas atividades de tratamento de dados pessoais, considerando o que foi abordado no [capítulo 4](#); **(v)** a possibilidade de realização de auditoria pela franqueadora no ambiente da franqueada; e **(vi)** eventual definição relacionada às sanções aplicáveis pelo descumprimento das diretrizes da franqueadora. Adicio-

nalmente, caso a franqueadora se posicione como controladora dos dados pessoais de clientes, é recomendado que sejam abordadas as regras que devem ser observadas pelas franqueadas, enquanto operadoras, durante a condução das atividades de tratamento de dados de clientes.

Exemplo

A franqueadora pode estabelecer o procedimento que deve ser adotado em loja para o cadastro de clientes, bem como sobre quais dados podem ser coletados e as finalidades para as quais podem ser utilizados pelas franqueadas, tais como troca de produtos e envio de publicidade autorizada pela franqueadora.

5.3. Monitoramento e manutenção do programa de governança

Após a implementação das medidas de proteção de dados e privacidade na rede de franquias e, conseqüentemente, da estruturação de um programa de governança, é recomendado que as franqueadoras envidem esforços para garantir que as obrigações decorrentes da LGPD estão sendo cumpridas pelas franqueadas, especialmente, se a franqueadora se posicionar como controladora dos dados pessoais de clientes. Assim, compilamos abaixo algumas medidas que podem ser tomadas:

a) Auditoria de franqueados: A fim de analisar se as franqueadas estão cumprindo com as obrigações relacionadas à proteção de dados e segurança da informação estabelecidas na rede de franquias, é recomendável que a franqueadora audite as suas franqueadas. Nesse sentido, a franqueadora pode, por exemplo, ou **(i)** solicitar que as franqueadas apresentem relatórios de auditoria referentes às suas operações, ou **(ii)** realizar auditorias nos documentos ou ambiente das franqueadas para verificar se as suas diretrizes estão sendo cumpridas pelas franqueadas.

Medida adicional

Caso a franqueada se posicione como controladora dos dados pessoais de clientes, sugere-se que franqueadoras monitorem os sistemas das franqueadas que contenham dados de clientes para verificar o acesso, uso ou tráfego de informações, e apurar o cumprimento das normas de segurança.

b) Treinamentos: A efetividade do programa de governança depende diretamente do engajamento de todos os colaboradores da franqueadora e das franqueadas que trabalham em unidades de negócios que tratam dados pessoais. Para garantir isso, é recomendável que a franqueadora promova a conscientização contínua sobre o tema aos seus colaboradores e às franqueadas, inclusive, para que elas transmitam as regras da franqueadora sobre o tratamento de dados pessoais para os seus respectivos colaboradores.

Nesses treinamentos, a franqueadora terá a oportunidade de apresentar às franqueadas regras atualizadas em relação ao tema, caso seja feita alguma alteração nos manuais ou tenha sido publicada alguma diretriz das autoridades competentes. A Autoridade Nacional de Proteção de Dados tem publicado diversos entendimentos e regulamentos adicionais que afetam diretamente as obrigações relacionadas ao tratamento de dados pessoais.³⁰

Tal reciclagem, portanto, é recomendável não apenas em razão da relevância do tema, mas também em razão da sua novidade.

c) Elaboração de script para loja: Como medida de governança e visando garantir uma padronização no procedimento de fornecimento de informações sobre privacidade e proteção de dados da franqueadora aos clientes da franquia, a franqueadora pode elaborar scripts de atendimento ao cliente. Tais scripts podem ser disponibilizados aos atendentes das unidades franqueadas, o que poderá auxiliar, por exemplo, na forma que a política de privacidade é ofertada aos clientes em loja, bem como na condução de eventuais dúvidas de consumidores sobre privacidade e proteção de dados pessoais.

Logo, é recomendável que o script contenha informações específicas de como e quando fornecer ao cliente a política de privacidade da franquia. Geralmente, a ocasião adequada para disponibilizar esse documento ao cliente é no momento da solicitação dos seus dados pessoais por parte do atendente, seja para cadastrá-lo, fazer uma troca, seja para vinculá-lo a algum tipo de programa de fidelidade. Nesse sentido, a oferta da política de privacidade da franqueadora aos clientes dependerá do seu formato disponível junto à rede franqueada.

³⁰ Nos últimos meses, a ANPD publicou diversos guias orientativos visando esclarecer questões que o texto da LGPD deixava em aberto. ANPD. Publicações da ANPD. 2022. Disponível em: <<https://www.gov.br/anpd/pt-br/documentos-e-publicacoes>>. Acesso em 09/03/2022.

Exemplo

Caso a franqueadora disponibilize totem com QR Code que direcione as pessoas para a política de privacidade da franqueadora, pode constar no script que o atendente indique ao cliente que o documento pode ser acessado ali no momento do cadastro em loja.

Ainda, é possível haver situações nas quais o cliente demonstre dúvidas específicas não endereçadas pela política de privacidade. O cliente pode indagar, por exemplo, o motivo da coleta dos seus dados pessoais ou querer exercer algum direito junto ao atendente. Para habilitar os vendedores a lidar com esses casos, o script pode instruí-los a repassar para os clientes informações sobre o canal adequado estabelecido pela franqueadora para esclarecimento de dúvidas sobre o tema (ex.: e-mail do encarregado de proteção de dados pessoais da franqueadora).

d) Pílulas de conhecimento sobre proteção de dados pessoais: Adicionalmente, buscando promover a conscientização em relação à privacidade e proteção de dados pessoais, as franqueadoras podem compartilhar com as franqueadas comunicados recorrentes contendo informações relevantes sobre proteção de dados. Em geral, esses comunicados podem incluir tópicos como os seguintes:

(i) Definições importantes: o que é dado pessoal, o que significa agentes de tratamento de dados, dentre outros;

(ii) Iniciativas de proteção de dados da rede de franquias: detalhes sobre as medidas que foram ou estão sendo tomadas pela franqueadora para garantir que as obrigações legais de proteção de dados sejam cumpridas dentro da rede de franquias, o que inclui, por exemplo, a implementação de políticas, revisão de contratos, a criação de procedimentos internos de segurança da informação etc.;

(iii) Documentos relevantes: onde estão disponibilizados documentos relevantes da franqueadora sobre o tema, tais como avisos de privacidade, manuais de tratamento de dados pessoais, dentre outros;

(iv) Contatos importantes: contato do Encarregado e/ou Comitê de Privacidade da franqueadora, caso haja um.

e) Testes de segurança da informação: A realização de testes de segurança da informação visa garantir a proteção dos dados pessoais contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.³¹ Assim, é recomendável que sejam realizados pela franqueadora testes voltados para analisar o nível de segurança da informação das franqueadas, bem como que as franqueadas sejam orientadas a avaliar o nível de maturidade dos seus colaboradores para reconhecerem possíveis ataques cibernéticos.

Exemplo

Para testar as vulnerabilidades dos sistemas e redes das franqueadas, franqueadoras podem, por exemplo, implementar ferramentas específicas que realizam varreduras, no sentido de detectar brechas como erros de configuração ou desatualizações em sistemas.³² Adicionalmente, testes de intrusão também são medidas eficazes para determinar se os franqueados estão vulneráveis a algum ataque cibernético.³³

f) Avaliação de novos fornecedores: Caso a franqueadora não exija das franqueadas a utilização de fornecedores homologados, como medida de mitigação de riscos, é recomendável que a franqueadora forneça diretrizes à franqueada para que esta avalie seus potenciais fornecedores sob a ótica de proteção de dados pessoais e segurança da informação. Para que seja mantida a governança da franqueadora em relação ao tema – especialmente se ela figurar como controladora dos dados pessoais –, pode ser estabelecido um processo para a condução dessa avaliação, conforme segue:

- (a)** Solicitação da franqueada à franqueadora de modelo de questionário para avaliação de fornecedores sob o viés da proteção de dados pessoais;
- (b)** Submissão do questionário preenchido pelo fornecedor para validação da franqueadora; e

³¹ B/Luz. Guia Incidentes de Segurança da Informação | A Year in Privacy. Pág. 27. Disponível em <https://baptistaluz.com.br/wp-content/uploads/2022/04/Bluz_220321_A_year_in_privacy_3_VF.pdf>. Acesso em: 06 abr. 2022

³² ID BLOG. Como testar a segurança da informação de sua empresa. 2019. Disponível em: <<https://blog.idwall.co/como-testar-a-seguranca-da-informacao-de-sua-empresa/>> Acesso em: 05 abr. 2022.

³³ Ibid.

(c) Entrega de parecer da franqueadora sobre a possibilidade de contratação do fornecedor.

É recomendável que, nesses casos, a franqueada seja capaz de avaliar – e documentar a avaliação – dos seus fornecedores que tratarão dados pessoais, de modo a verificar o nível de maturidade dos fornecedores às legislações aplicáveis antes da contratação. Essa avaliação busca minimizar os riscos técnicos e jurídicos inerentes às atividades de tratamento dos dados pessoais envolvidas no escopo da contratação correspondente.

Nesse sentido, compilamos abaixo alguns pontos que podem ser recomendados pela franqueadora às franqueadas antes de prosseguir com a contratação de um novo fornecedor:

(i) Proteção de dados: Avaliar se o fornecedor **(a)** compromete-se a seguir todos os princípios da LGPD, sobretudo no que se refere à necessidade, adequação e finalidade do tratamento dos dados pessoais; **(b)** firmará contrato com cláusulas específicas de proteção de dados adequadas à atividade de tratamento a ser realizada; **(c)** mantém um plano de gerenciamento de incidentes de segurança da informação, sendo capaz de identificar a causa dos incidentes e tomar as medidas apropriadas para remediar a causa do incidente; e **(d)** garante que seus colaboradores recebem treinamentos de conscientização regulares sobre privacidade e proteção de dados.

(ii) Segurança da informação: Avaliar se o fornecedor **(a)** mantém documentadas políticas de segurança da informação apropriadas para impedir incidente de segurança envolvendo dados pessoais; e **(b)** garante que os dados pessoais envolvidos na contratação estarão protegidos adequadamente, adotando as melhores práticas de mercado considerando a criticidade dos dados pessoais que serão tratados.

06

Conclusão

As relações resultantes de um sistema de franquias podem envolver diversas hipóteses de tratamento de dados pessoais, tais como o tratamento de dados de clientes, de colaboradores e até mesmo do próprio franqueado. Dessa maneira, é fundamental, para o saudável desenvolvimento da marca franqueada e da parceria de franquia, que a relação entre franqueadora e franqueados seja uma via de mão dupla no que se refere à proteção de dados pessoais.

Conforme visto, eventual violação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais tem o potencial não só de prejudicar o agente de tratamento dos dados que a violou e os titulares, mas também de impactar a rede franqueada como um todo. Sendo assim, o pleno entendimento e cumprimento da legislação aplicável deve ser uma preocupação latente dentro da rede.

Visando mitigar os riscos de violação da LGPD, é importante que a franqueadora tenha um programa de governança em relação às atividades de tratamento de dados pessoais que são realizadas pelas franqueadas, especialmente, quando os dados em questão forem dados de clientes da franquia. Para tanto, várias são as salvaguardas que podem ser adotadas pela franqueadora para garantir essa governança, tais como **(i)** alteração nos documentos de franquia para inclusão de disposições relacionadas à proteção de dados pessoais, **(ii)** elaboração de um manual de franquia sobre o tratamento de dados dentro da rede franqueada, **(iii)** realização de treinamentos para as franqueadas sobre o tema, e **(iv)** adoção de medidas que auxiliem na disseminação de uma cultura de privacidade e proteção de dados pessoais nas franquias.

b/luz

deixa com a gente

Para saber mais, acesse nosso site ou
nos acompanhe nas redes sociais.



baptistaluz.com.br