

**VAREJO FÍSICO**



**LGPD**



# SUMÁRIO

**O Varejo Físico e os Desafios com a LGPD**

**2**

**A LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados**

**3**

**Como os pontos de venda deverão lidar com as exigências da LGPD na loja**

**6**

**A LGPD e o Varejo Físico**

**8**

**O Sistema de Franquia e a LGPD**

**8**

**Quer saber mais como sua rede de franquias pode se adequar às novas exigências da LGPD?**

**9**



## O VAREJO FÍSICO E OS DESAFIOS COM A LGPD

Em agosto de 2021, as sanções da nova **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**, que entrou em vigor em **setembro de 2020**, começaram a ser aplicadas.

Essa lei modifica a forma como as empresas lidam com **as informações coletadas de seus clientes**. Trata-se de uma legislação que afeta todo o mercado, principalmente o setor varejista e o comportamento dos consumidores, por isso, é importante que os lojistas se **atentem às adequações da LGPD**.

# A LGPD

A LGPD é uma lei baseada na General Data Protection Regulation (GDPR), legislação vigente nos países europeus, servindo ao mesmo propósito: **regulamentar o uso de dados pessoais pelas empresas.**

O objetivo da legislação é fazer com que as empresas ajam com maior responsabilidade ao utilizarem as informações de seus clientes, funcionários e fornecedores.

## A LGPD

A principal mudança é que a partir dessa nova legislação, as empresas precisarão receber **autorização dos clientes para poderem armazenar e utilizar seus dados**, devendo deixar explícito qual a finalidade dessas informações, por quanto tempo e com quem irá compartilhá-las. Isto quer dizer, que tanto o comércio físico ou virtual que utiliza dados pessoais como e-mail, número de telefone e endereço para realizar ações de marketing, por exemplo, agora precisará fazer uma **solicitação de autorização formal** para essas pessoas para poder utilizar esses dados.

Além de **tornar a empresa responsável** pelos mesmos, isto é, se alguém ou alguma organização que não tenha sido autorizada pelo cliente tiver acesso à essas informações, a empresa detentora **será responsabilizada e penalizada** pelo ocorrido.



## PENALIDADES



Multa de 2%  
faturamento total



Suspensão das  
atividades



Multa diária



Advertências



Proibição de  
atividades



Publicação da  
infração



Bloqueio  
de dados

Quem não cumprir com a nova legislação, dentre diversas penalidades, poderá ser **multado com um valor de até 2% do faturamento total** da pessoa jurídica, que pode chegar a R\$ 50 milhões. Outras penalidades previstas são suspensão das atividades de tratamento de dados pessoais realizadas pela empresa, bloqueio de dados, multas diárias, advertências, proibição de atividades e tornar pública a infração.

A Associação Brasileira das Empresas de Software (ABES) realizou uma pesquisa em outubro 2020 e constatou que **65% das empresas varejistas ainda precisavam se adaptar à LGPD**. Ou seja, muitos lojistas correriam o risco de serem proibidos de fazer uso dos dados pessoais dos clientes, que faria com que eles perdessem grande parte da sua força nas ações de marketing e inviabilizaria o uso de programas de fidelidade, por exemplo.

## COMO OS PONTOS DE VENDA DEVERÃO LIDAR COM AS EXIGÊNCIAS DA LGPD NA LOJA

O **uso de dados** por parte dos lojistas exerce um papel fundamental para a **definição e execução das estratégias de relacionamento com o cliente**. Com a nova legislação, as empresas precisam incorporar diversas mudanças, o que gera um novo desafio: **como se adequar às novas exigências e ao mesmo tempo proporcionar uma boa experiência com o mínimo de atrito possível**, algo relevante no processo de compra.

Um aspecto que deve ser considerado é **a transparência no tratamento dos dados**. As empresas devem deixar claro como utilizarão as informações e para quais finalidades elas são. Nas lojas físicas do varejo, esta é uma tarefa um pouco mais complexa do que no ambiente virtual. O importante aqui é **disponibilizar aos clientes a política de privacidade da empresa**, facilitando o acesso direto às normas vigentes.

## COMO OS PONTOS DE VENDA DEVERÃO LIDAR COM AS EXIGÊNCIAS DA LGPD NA LOJA

No caso de uso dos dados para o envio de e-mails ou mensagens diretas, é necessária uma autorização específica para esta finalidade, podendo ser capturada no próprio PDV no momento do check-out, juntamente com o CPF, por exemplo. Vale ressaltar que **o titular dos dados pode revogar seu consentimento a qualquer momento**, bastando apenas uma manifestação expressa de que não deseja mais que suas informações pessoais sejam utilizadas pelo estabelecimento, procedimento que deve ser simples e gratuito.

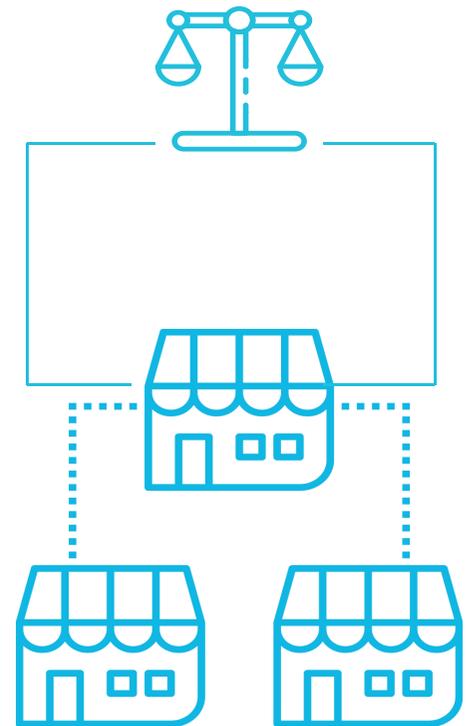
Também é essencial que **os funcionários que atuam diretamente com o público, estejam treinados e tenham conhecimento sobre as regras da LGPD**, já que algumas práticas comuns em lojas podem **acarretar punições** para o estabelecimento, pois mesmo com as informações sendo cedidas voluntariamente, não houve um consentimento formal específico para a utilização destes dados, além de tornar mais fácil algum vazamento do mesmo.

## A LGPD E O VAREJO FÍSICO

Em praticamente todos os departamentos de uma rede de lojas são utilizados dados dos consumidores. Com a nova lei, **a responsabilidade de toda a gestão é da empresa**, ela que deve atualizar sua política de privacidade e seus termos de uso, além de **garantir o seu cumprimento e a segurança** de que estas informações não serão acessadas por nenhum outro que não tenha recebido permissão.

## O SISTEMA DE FRANQUIA E A LGPD

No franchising, esse cuidado de adequação à LGPD **exige maior cuidado e atenção**, pois **cabará à franqueadora arcar com estas mesmas responsabilidades pelo descumprimento da LGPD por parte de algum franqueado**, afetando todos que fazem parte da rede. As legislações impactam diretamente no varejo, por isso, buscar conhecer melhor a LGPD e cumpri-la é de extrema importância.



## QUER SABER MAIS COMO SUA REDE DE FRANQUIAS PODE SE ADEQUAR ÀS NOVAS EXIGÊNCIAS DA LGPD?

Entre em contato e conheça nosso **Universo de Soluções** para o franchising e para esse desafio nas lojas físicas do varejo.



Toque nos ícones para interagir

