

XXXII CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI SÃO PAULO - SP

DIREITO DO CONSUMIDOR I

MARCELO FONSECA SANTOS

MAURÍCIO TESTONI

ERICA ANTONIA BIANCO DE SOTO INOUE

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria - CONPEDI

Presidente - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini - FMU – São Paulo

Diretor Executivo - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC – Santa Catarina

Vice-presidente Norte - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa – Pará

Vice-presidente Centro-Oeste - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG – Goiás

Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos – Rio Grande do Sul

Vice-presidente Sudeste - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio – Rio de Janeiro

Vice-presidente Nordeste - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

Representante Discente: Prof. Dr. Abner da Silva Jaques - UPM/UNIGRAN - Mato Grosso do Sul

Conselho Fiscal:

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - SKEMA/ESDHC/UFMG - Minas Gerais

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UFERSA - Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Fernando Passos - UNIARA - São Paulo

Prof. Dr. Edinilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP - São Paulo

Secretarias

Relações Institucionais:

Prof. Dra. Claudia Maria Barbosa - PUCPR - Paraná

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Profa. Dra. Daniela Marques de Moraes - UNB - Distrito Federal

Comunicação:

Prof. Dr. Robison Tramontina - UNOESC - Santa Catarina

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

Relações Internacionais para o Continente Americano:

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto - UPM – São Paulo

Relações Internacionais para os demais Continentes:

Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR - Ceará

Profa. Dra. Sandra Regina Martini - UNIRITTER / UFRGS - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Claudia da Silva Antunes de Souza - UNIVALI – Santa Catarina

Educação Jurídica

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba - PR

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - SP

Profa. Dra. Livia Gaigher Bosio Campello - UFMS – MS

Eventos:

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - FDF - São Paulo

Profa. Dra. Norma Sueli Padilha - UFSC - Santa Catarina

Prof. Dr. Juraci Mourão Lopes Filho - UNICHRISTUS - Ceará

Comissão Especial

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UFRJ - RJ

Profa. Dra. Maria Creusa De Araújo Borges - UFPB - PB

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec - MG

Prof. Dr. Rogério Borba - UNIFACVEST - SC

D597

Direito do consumidor[Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Érica Antônia Bianco de Soto Inoue, Maurício Testoni, Marcelo Fonseca dos Santos – Florianópolis: CONPEDI, 2025.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-253-7

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

Tema: Os Caminhos Da Internacionalização E O Futuro Do Direito

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Direito 3. Consumidor.. XXXII Congresso Nacional do CONPEDI São Paulo - SP (4: 2025: Florianópolis, Brasil).

CDU: 34

XXXII CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI SÃO PAULO - SP

DIREITO DO CONSUMIDOR I

Apresentação

XXXII CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI – SÃO PAULO/SP, realizado na Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM) nos dias 26, 27 e 28 de novembro de 2025, teve como tema central: “Os caminhos da internacionalização e o futuro do Direito”. O evento proporcionou uma reflexão em um momento histórico marcado pela intensificação das interconexões globais econômicas, políticas, culturais e tecnológicas que desafiam as fronteiras tradicionais dos Estados e colocam o Direito diante de novas exigências e dilemas. Diante disso, destacaram-se discussões contemporâneas e de grande relevância que abordaram essa temática, tanto nas atividades do evento quanto nos Grupos de Trabalho e nas sessões de apresentação de pôsteres. Os estudos reunidos nesta publicação foram originalmente apresentados como pôsteres no âmbito do Grupo “DIREITO DO CONSUMIDOR”. Os resultados das pesquisas realizadas refletem uma parte significativa dos estudos produzidos no âmbito da temática central do Grupo de Trabalho. Espera-se que o leitor tenha a oportunidade de acessar e refletir sobre essas discussões por meio da leitura dos textos aqui reunidos. Manifestamos nossa gratidão a todos os pesquisadores, colaboradores e participantes que contribuíram para os debates e para a organização do evento. Boa leitura a todos! Érica Antônia Bianco de Soto Inoue (ITE). Maurício Testoni (UPM). Marcelo Fonseca dos Santos (UPM).

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.

Lislene Ledier Aylon¹
Gabriela de Souza Diniz

Resumo

A Lei Geral de Proteção de Dados (Lei n.º 13.709/18), reúne regras e normativas claras quanto à coleta, armazenamento e compartilhamento das informações dos consumidores, buscando garantir a premissa de que os clientes possuem direitos à proteção de seus dados, mesmo dentro de um contrato de relação de consumo.

Nesse sentido, prevê-se na LGPD e no Código de Defesa do Consumidor os modos de tratativas e uso de dados pessoais, reafirmando que, quando um indivíduo expõe seus dados, devem ter a garantia e a segurança de que esses dados estão protegidos, permitindo acesso e cessão do fornecimento destes 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 destacar que, o artigo 5º da LGPD define que, todas as informações referentes ao estado de saúde da sociedade são tratadas como dados sensíveis, ou seja, entende-se que este tipo de informação deve ser tratado com ainda mais cautela.

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 deve aplicar observância ao repassá-las ou trata-las internamente.

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

Diante da vigência da Lei Geral de Proteção de Dados e da sua aplicabilidade às relações de consumo, especialmente naquelas envolvendo planos de saúde, surge a seguinte questão central:

¹ Orientador(a) do trabalho/resumo científico

De que maneira a LGPD se conecta e se aplica ao Código de Defesa do Consumidor nas relações contratuais com operadoras de planos de saúde, e em que medida essas normas asseguram o acesso e a proteção dos dados pessoais e sensíveis dos consumidores?

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 à 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.

Busca-se, dessa forma, analisar a forma em que a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), em somatória com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), vem sendo aplicada nas relações de consumo firmadas com operadoras saúde suplementar, com foco na proteção dos dados sensíveis dos consumidores.

Tange ao proposto, compreender se há efetividade regulatória nos dispositivos legais, especialmente no que diz respeito ao tratamento adequado das informações dos entes contratantes. Cabe em consonância, verificar se o tratamento garante o fácil acesso do beneficiário às informações e transparência nas tratativas internas referente aos dados disponíveis à mercê da empresa.

A partir de uma abordagem qualitativa, utiliza-se 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) e nas normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), além de jurisprudências, entendimentos doutrinários e casos concretos relacionados à temática.

A partir disso, busca-se compreender as implicações práticas da aplicação conjunta dessas normas, e como estão sendo tratadas de forma prática, dentro de empresas de saúde suplementar e repassadas aos agentes responsáveis por tratar os dados dos clientes.

A pesquisa concentra-se em análise teórica, normativa e jurisprudencial. O resultado esperado é a identificação de possíveis lacunas legais e práticas, bem como a proposição de medidas que fortaleçam a aplicação efetiva da LGPD no âmbito das relações de consumo em saúde, garantindo maior proteção aos consumidores quanto ao tratamento de seus dados pessoais.

A análise preliminar dos contratos de planos de saúde revelou falhas significativas, especialmente quanto à transparência e à clareza das informações disponibilizadas aos consumidores. Observou-se, ainda, a existência de uma relação direta entre o Código de Defesa do Consumidor, a LGPD e os direitos à segurança de dados e à saúde, indicando que a proteção das informações pessoais depende não apenas de normas legais, mas também da implementação de práticas contratuais responsáveis pelas operadoras. Esses resultados reforçam a importância de políticas internas robustas, maior conscientização dos consumidores e da fiscalização regulatória para garantir a efetividade da proteção de dados sensíveis no setor de saúde suplementar.

Palavras-chave: LGPD, Consumidor, Dados Sensíveis, Saúde Suplementar, CDC

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 Varella 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.

DONDA, Daniel. Guia prático de implementação da LGPD: a Lei Geral de Proteção de

Dados Pessoais. 2. ed. São Paulo: Darius, 2021.

FINKELSTEIN, Maria Eugenia; FINKELSTEIN, Claudio. Privacidade e Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Revista de Direito Brasileira, Florianópolis, v. 23, n. 9, p. 284-301, maio/ago. 2019.

GARCIA, Lara Rocha; AGUILERA-FERNANDES, Edson; GONÇALVES, Rafael Augusto Moreno; PEREIRA-BARRETTO, Marcos Ribeiro. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD): guia de implantação. São Paulo: Blucher, 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.

MIRAGEM, Bruno. A Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018) e o direito do consumidor. Revista dos Tribunais, São Paulo, v. 1009, nov. 2019. DTR\2019\40668.

REVISTA DE DIREITO MÉDICO E DA SAÚDE: doutrina, legislação, jurisprudência. Brasília: Vem Mais Editoração, n. 24, set. 2021. 152 p. ISSN 1983-411X. 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.

RODOTÀ, Stefano. Intervista su privacy e libertà. Roma; Bari: Laterza, 2005. SCHWAB, Klaus. The Fourth Industrial Revolution. Geneva: World Economic Forum, 2016. 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.