



Especial LGPD 02

Por quais razões as farmácias precisam se adequar à LGPD

Mesmo antes da promulgação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD),

as farmácias já faziam a solicitação de dados de seus clientes¹ por meio de seus programas de fidelização, concessão de descontos para convênios ou programas de parceria, ou até mesmo para a inclusão do CPF no cupom fiscal.

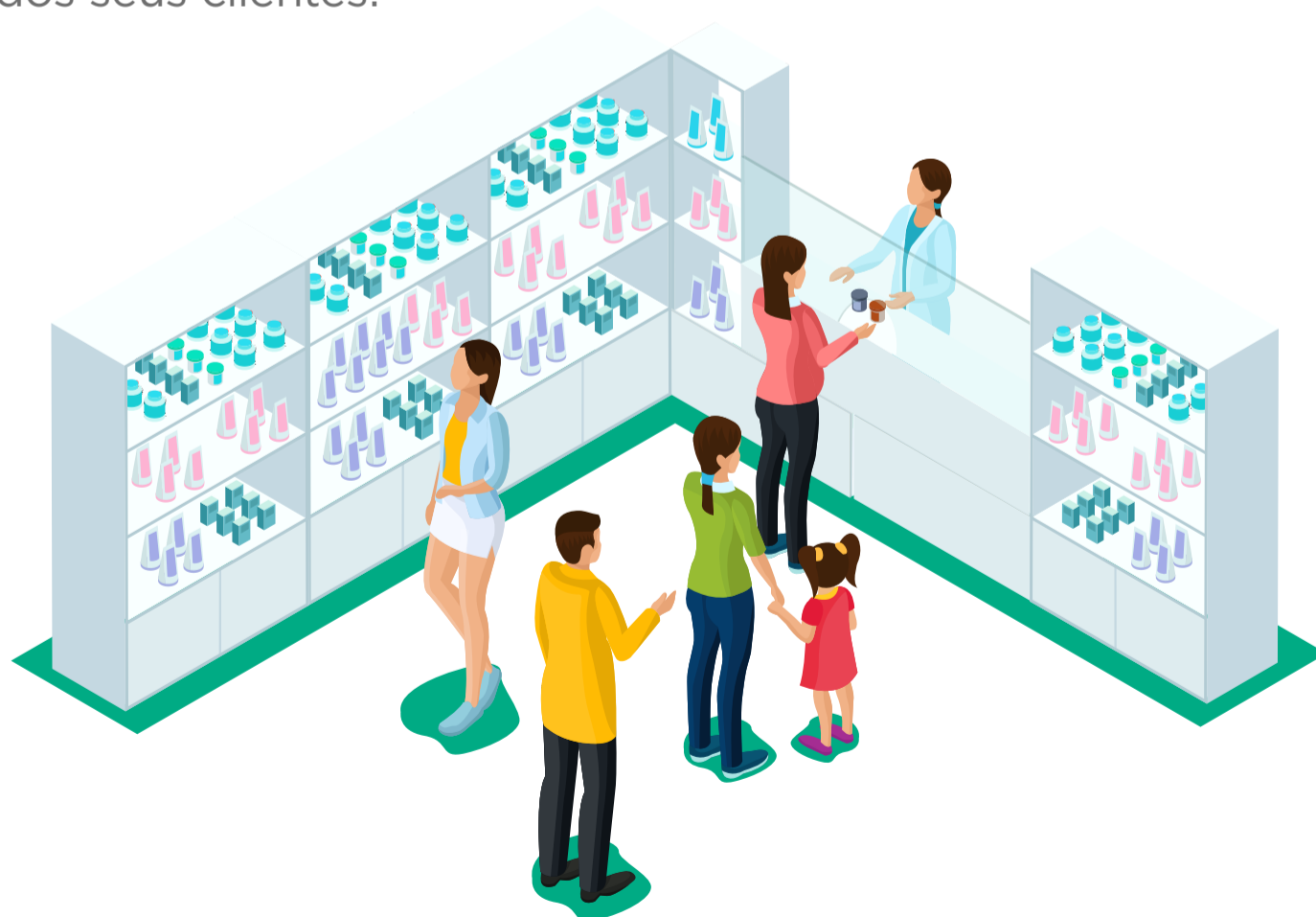
Apesar de ser uma prática já comum nas farmácias e drogarias, o uso e armazenamento desses dados passou a responder ao que determina a LGPD. Em artigo publicado em janeiro de 2022, a Federação Brasileira das Redes Associativistas e Independentes de Farmácias (Febrifar) destacou que os dados pessoais dos consumidores, especialmente o CPF, é solicitado basicamente para adesão ao programa de benefícios da loja, com descontos

em produtos, ofertas, informações sobre saúde, novidades do setor, realização de pesquisas e informações sobre consumo; venda de remédios que fazem parte do Programa de Benefício em Medicamentos (PBM), junto a empresas terceirizadas ou diretamente com os laboratórios responsáveis e venda de produtos a consumidores vinculados a um determinado convênio.



Há também situações nas quais a farmácia é obrigada a solicitar esses dados², como por exemplo no caso da compra de medicamentos que possuam como base substâncias entorpecentes, psicotrópicas, retinóicas para uso sistêmico e imunossupressores. Estes somente podem ser comercializados mediante o fornecimento de nome, número do documento de identificação, endereço completo e telefone do comprador, obrigando as farmácias a coletar essas informações dos seus clientes.

Assim, o atendente não pode mais simplesmente perguntar qual o número do CPF do cliente. É preciso explicar por qual motivo e para que esses dados são solicitados. Ao se explicar o porquê e para quê as farmácias solicitam o CPF, os clientes terão mais segurança e ficarão mais confortáveis em fornecer esses dados. A transparência na relação entre farmácia e cliente é fundamental inclusive para evitar sanções.



Obter os dados de maneira adequada à LGPD e garantir seu uso dentro do que estabelece a legislação deve ser prática comum em todas as farmácias. Em julho de 2021, o Procon do Mato Grosso multou uma rede de farmácias após constatar que a empresa obtinha a autorização dos clientes para o tratamento e uso de seus dados de forma irregular³.

A infração foi constatada após conclusão de procedimento iniciado por fiscalizações realizadas em seis unidades da rede em Cuiabá, em maio daquele ano, após solicitação do Ministério Público Estadual de Mato Grosso (MPE-MT) e por denúncias de consumidores encaminhadas ao Procon. Durante as fiscalizações, foi constatado que a empresa estava obtendo o consentimento dos consumidores para o tratamento, uso e compartilhamento de seus dados pessoais, sem que eles tenham total ciência sobre o que estão

autorizando, pois as informações não são passadas de forma clara e adequada.

De acordo com a Febrifar, ainda não há um consenso, nem mesmo uma regulamentação, sobre a forma de obtenção desse consentimento pelas empresas. Nem mesmo por meio da Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais (ANPD), que é órgão da administração pública federal responsável por zelar pela proteção de dados pessoais e por implementar e fiscalizar o cumprimento da LGPD no Brasil.

Esse consentimento está estabelecido no inciso I, do artigo 7º da LGPD. O desafio se dá na quantidade de clientes que já estão cadastrados em sistemas e na obtenção do Termo de Consentimento de forma rápida (sem paralisar a venda), segura (dentro dos requisitos da lei) e ainda simpática com o consumidor.

Como se adequar à LGPD

O Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo (CRF-SP) debateu a aplicabilidade da LGPD em farmácias no I Fórum de Tecnologia na Área Farmacêutica⁴, realizado em março de 2021. Uma das convidadas foi a farmacêutica Nicole Fernandes de Lima, gestora do setor regulatório e suporte técnico farmacêutico da Rede de Farmácias São João.



Na ocasião, ela comentou a respeito dos impactos da LGPD na rotina da dispensação e de receituários em farmácias. Conforme Nicole comentou em artigo publicado na página do CRF-S na Internet, a necessidade de se adequar à LGPD fez com que todos os processos e fluxos realizados na rotina diária fossem revisados detalhadamente, para se identificar os pontos que necessitavam de melhorias. Ela ainda ponderou que é necessário criar uma cultura entre os profissionais que trabalham no dia a dia das farmácias para que tenham atenção à quantidade de dados colhidos nos serviços prestados.

Já a Febrafar observou que enquanto não há uma norma específica determinada pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais (ANPD) na questão específica da obtenção dos consentimentos por parte dos consumidores,

o que as farmácias têm feito é, cada uma a seu modo e conforme sua capacidade tecnológica, solicitar o consentimento do consumidor

no fechamento da venda, diretamente no caixa. Nesse sentido, as soluções são as mais variadas, como envio de mensagem MSN ou por Whatsapp ao consumidor, adesão no site ou aplicativo das redes/lojas ou, até mesmo, impressão e digitalização do termo.

Dessa forma, o setor farmacêutico está desenvolvendo seus programas de implantação baseados apenas na LGPD, nos conceitos gerais de governança, compliance e privacidade de dados.

Fontes:

- 1) Os desafios da implantação da LGPD nas farmácias, disponível em: <https://www.febrafar.com.br/os-desafios-da-implantacao-da-lgpd-nas-farmacias/>
- 2) LGPD nas farmácias: adequação do setor às novas normas deve seguir algumas particularidades, disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/350527/lgpd-nas-farmacias-adequacao-do-setor-as-novas-normas>
- 3) Procon Estadual multa rede de farmácias por infração à Lei de Proteção de Dados Pessoais, disponível em: <http://www.procon.mt.gov.br/-/17501890-procon-estadual-multa-rede-de-farmacias-por-infracao-a-lei-de-protecao-de-dados-pessoais>
- 4) A aplicabilidade da LGPD em farmácias, indústrias e laboratórios será debatida em Fórum, disponível em <http://www.crfsp.org.br/noticias/11664-lei-geral-de-prote%C3%A7%C3%A3o-de-dados%20.html>

