

APLICATIVOS PARA CONSULTAS MÉDICAS E DIREITOS DOS CONSUMIDORES

UMA ANÁLISE QUALITATIVA

idec
Instituto Brasileiro de
Defesa do Consumidor



Responsáveis: Rafael A. F. Zanatta, Bárbara Simão, Ana Carolina Navarrete

Equipe Técnica: Henrique Meng, Juliana Oms

O **Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor** é uma associação de consumidores fundada em 1987. Não possui fins lucrativos. É independente de empresas, governos ou partidos políticos. Os recursos financeiros para o desenvolvimento de suas atividades têm sua origem nas contribuições dadas pelos seus associados. O Idec também desenvolve projetos que recebem recursos de organismos públicos e fundações independentes, como Fundação Ford e Open Society Foundation. Esse apoio não compromete a independência do Instituto. O Idec é membro pleno da *Consumers International* e faz parte do Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor e Associação Brasileira de Organizações Não-Governamentais. Em 2016, o Instituto tornou-se membro do *Civil Society Information Society Advisory Council* (CSISAC), que representa a sociedade civil perante o Comitê de Políticas para Economia Digital da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE). O Idec também integra o Grupo de Trabalho de Consumo e Telecomunicações da Secretaria Nacional do Consumidor, do Ministério da Justiça e Cidadania.

Coordenação executiva: Elici M^a Checchin Bueno. **Conselho Diretor:** Marilena Lazzarini, Fátima Pacheco Jordão, Georgia Patrício Pessoa, Marcelo Gomes Sodré, Marcos Pó, Mariângela Sarrubbo Fragata, Marijane Vieira Lisboa, Mário Scheffer.



*Este trabalho está licenciado sob uma Licença Creative Commons **Atribuição-NãoComercial-SemDerivações 4.0 Internacional**. Para ver uma cópia desta licença, visite*
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.

RESUMO

A presente pesquisa avaliou a proteção dos direitos dos consumidores em aplicativos de intermediação de serviços médicos no Brasil. Como recorte amostral, foram selecionados seis aplicativos de alta popularidade: Doctoralia, BoaConsulta, Docway, Dokter, Doutor Já e Saúde Já. Além de uma descrição dos modelos de negócio utilizados por tais empresas, com diferentes opções de obtenção de receita (tarifação do valor de consulta, publicidade direcionada, monetização de informações sensíveis, pagamento por cartão de fidelização para compra de medicamentos e licenciamento de software), a pesquisa avaliou três elementos jurídicos: (i) o direito à informação e a transparência sobre a utilização de dados pessoais, (ii) o regime de responsabilidade civil dos intermediários e (iii) os padrões de segurança da informação utilizados para proteção de dados sensíveis. A coleta de dados baseou-se em análise dos termos de uso, simulação de utilização dos aplicativos e envio de ofícios para as empresas. Como resultado da pesquisa, o Idec identificou que há grande disparidade entre as informações fornecidas pelas plataformas em seus termos de uso e o que ocorre na prática das empresas. Há normalmente pouca informação – ou informações imprecisas – sobre finalidades específicas de coleta, formas de armazenamento e padrões de segurança utilizados pela plataforma. Apenas uma empresa, das 6 analisadas, garante em seus termos de uso a notificação em casos de vazamentos de dados ou brechas de segurança em sua plataforma. Por fim, os termos de uso da maioria das empresas analisadas apresentam cláusulas de limitação de responsabilidade civil que abrangem aspectos da própria atividade prestada – extrapolando, assim, o que se prevê no Marco Civil da Internet e no Código de Defesa do Consumidor.

Palavras-chave: proteção de dados pessoais, aplicativos de consultas médicas, direitos dos consumidores.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. OBJETIVOS	5
3. METODOLOGIA	6
3.1. Critérios para determinação do que são “aplicativos para consultas médicas”	6
3.2. Seleção dos aplicativos	7
3.3. Coleta de dados e avaliação prévia	7
3.4. Parâmetros de avaliação final dos aplicativos	9
4. RESULTADOS	12
4.1. Modelo de negócios	12
4.2. Disponibilidade de Informação	13
4.3. Segurança da Informação	15
4.4 Responsabilidade Civil	17
5. CONCLUSÃO	19
5.1. Destaques	22
5.2. Adendo: A Resolução nº 2.178/2017 do Conselho Federal de Medicina	23
5.3. Recomendações	23
7. BIBLIOGRAFIA	25
8. ANEXOS	27
8.1. Anexo I – Análise detalhada: modelos de negócio	27
8.2. Anexo II – Análise detalhada: Disponibilidade de Informação	35
8.3. Anexo III – Análise detalhada: segurança da informação	40
8.4. Anexo IV – Análise detalhada: responsabilidade civil	47

1. INTRODUÇÃO

A recente emergência do mercado de aplicativos para consulta médica (ACM) está associada a um grande otimismo quanto às potencialidades benéficas da utilização de tecnologias de comunicação para oferta e melhoria de serviços de saúde.¹ Em regra, reconhece-se que sua disseminação tem contribuído com novas possibilidades de transmissão de informação e transformando a relação entre pacientes e profissionais da saúde. Da perspectiva dos usuários, as narrativas têm sido marcadas por um discurso de “facilidades”, “gratuidades” e “benefícios aos usuários”, que podem encontrar uma consulta médica com um simples toque no aparelho celular.²

O processo de “uberização da saúde”³, contudo, também é alvo de preocupações, em virtude do risco que impõe aos usuários quanto a perda de privacidade e a potenciais danos financeiros e sociais.⁴ As críticas, em regra, estão associadas a questões de ética médica e à carência de transparência quanto à coleta, tratamento e armazenamento de dados sensíveis de seus usuários. Segundo o Conselho Regional de Medicina de São Paulo (Cremesp), já foram abertas mais de 70 sindicâncias e cogita-se a possibilidade de uma nova resolução para regulamentação deste nicho de mercado.⁵

Não há no Brasil, até o momento, pesquisa de fôlego sobre o assunto. Em razão desta escassez, da possibilidade de prejuízo ao consumidor e do crescimento exponencial do mercado de aplicações para consultas médicas, o Instituto propôs a elaboração de um primeiro levantamento a esse respeito. Foram avaliados, então, seis ACM, tendo em vista um conjunto de quesitos propostos a partir de seus modelos de negócio e da transparência nos processos de coleta de informações pessoais e dados sensíveis.

¹ ROCHA, Thiago Augusto Hernandes et al. Salud Móvil: nuevas perspectivas para la prestación de servicios de salud. *Epidemiol. Serv. Saúde [online]*. 2016, vol.25, n.1, pp.159-170. ISSN 1679-4974.

² Ver: DIÁRIO DE MARINGÁ. Tecnologia coloca saúde na palma da mão. Disponível em: <http://maringa.odiario.com/empregos/2017/03/tecnologia-coloca-saude-na-palma-da-mao/2347554/>

³ A expressão “uberização” vem sendo utilizada por empresas, significando processos em que o modelo de transporte por aplicativos de celular são implementados em outros negócios. Ver: ESTADO DE SÃO PAULO. Espanhola Mapfre e Qualicorp avançam em ‘Uber da saúde’. In: <http://economia.estadao.com.br/blogs/coluna-do-broad/8182-2/> acessado em 18/02/2018

⁴ PARKER, Lisa; KARLYCHUK, Tanya; GILLIES, Dona; MINTZES, Barbara; RAVEN, Melissa; GRUNDY, Quinn. “A Health app developer’s guide to law and policy: a multi-sector policy analysis” 2017. Artigo em BMC Medical Informatics and Decision Making.

⁵ Ver: FOLHA DE SÃO PAULO. Aplicativos para marcar consultas médicas devem ter novas regras. In: <http://www1.folha.uol.com.br/equilibrioesaude/2017/06/1895653-aplicativos-para-marcas-consultas-medicadas-devem-ter-novas-regras.shtml> (Acesso em 16/03/2018).

Este relatório apresenta a pesquisa realizada e os resultados obtidos, considerando-se o cumprimento de regras básicas definidas no Código de Defesa do Consumidor⁶ e no Marco Civil da Internet, bem como as melhores práticas internacionais sobre o tratamento de informações médicas e dados de saúde.

2. OBJETIVOS

A pesquisa realizada intitula-se *Aplicativos para consultas médicas e direitos dos consumidores: uma análise qualitativa*. O levantamento que a compõe consistiu na avaliação de uma série de elementos relacionados ao (i) modelo de negócio das empresas, (ii) à utilização de dados pessoais e dados sensíveis, (iii) à legalidade dos termos de uso apresentados aos usuários e às (iv) implicações éticas no exercício da medicina, mensuradas através do respeito ao código de ética médica (art. 67), à resolução CFM nº 1836/2008 e à resolução CFM nº 2.170/2017.

O objetivo da pesquisa é mostrar ao consumidor brasileiro como funciona o mercado de intermediação de consultas médicas, quais as potenciais violações de direito do consumidor e quais as melhores práticas para proteção de dados pessoais e, em especial, dados de saúde, que são considerados *dados sensíveis*.⁷

⁶ Importante destacar que as aplicações de internet, mesmo que de “acesso gratuito”, são passíveis de incidência das normas do Código de Defesa do Consumidor em razão das inúmeras formas de monetização das informações e capitalização com propaganda direcionada. De acordo com a interpretação do Superior Tribunal de Justiça, a utilização de aplicativos de chamadas médicas pode ser claramente considerada como “relação de consumo” (REsp 1.193.764/SP, 3ª Turma, Rel. Nancy Andrighi, DJe de 08.08.2011; REsp 1.316.921/RJ, 3ª Turma, Rel. Nancy Andrighi, DJe de 29.06.2012; AgRg no REsp 1.325.220/MG, 3ª Turma, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, DJe de 26.06.2013).

⁷ De acordo com o Projeto de Lei n. 5.276/2016, os dados sensíveis são “dados pessoais sobre a origem racial ou étnica, as convicções religiosas, as opiniões políticas, a filiação a sindicatos ou a organizações de caráter religioso, filosófico ou político, dados referentes à saúde ou à vida sexual e dados genéticos ou biométricos”

3. METODOLOGIA

Os aspectos metodológicos da pesquisa e os critérios utilizados para seleção e análise das aplicações de internet avaliadas serão apresentados nos tópicos seguintes.

3.1. Critérios para determinação do que são “aplicativos para consultas médicas”

A pesquisa adota como recorte metodológico as *aplicações de internet* - terminologia introduzida nacionalmente pelo Marco Civil da Internet⁸ - que realizam a *intermediação do serviço de contratação de uma consulta médica particular*. Não foram, portanto, analisadas aplicações com finalidades diversas.

Tabela 1. Exemplos de aplicações não analisadas	
Aplicativo	Motivo
Dr. Consulta	Trata-se de aplicativo que instrumentaliza a marcação de consultas de médicos que operam na rede de clínicas da Dr. Consulta (que possui 45 centros médicos), não existindo intermediação.
Unimed	Trata-se de aplicativo para busca de médicos e locais de atendimento de profissionais que possuem contrato com a operadora do plano de saúde.

Para definição da *intermediação do serviço de contratação*, foram utilizados cumulativamente os critérios a seguir dispostos:

- A. A aplicação de internet permite a localização de um médico especializado;
- B. A aplicação de internet realiza a intermediação do pagamento e/ou monetiza dados pessoais com possibilidade de repasse para terceiros;
- C. A aplicação de internet permite a avaliação dos profissionais de saúde ou permite a elaboração de comentários;

Os “aplicativos para consultas médicas” (ACMs) devem ser entendidos nesses termos, a partir dos critérios elaborados acima.

⁸ O Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) define as aplicações de Internet como “o conjunto de funcionalidades que podem ser acessadas por meio de um terminal conectado à internet”.

3.2. Seleção dos aplicativos

Os ACMs foram selecionados por meio de técnica de amostragem por “bola de neve”, a qual teve início pelo aplicativo Doctoralia, amplamente conhecido em razão de suas propagandas nos metrô de São Paulo. A partir dessa amostra, foram analisadas as indicações de aplicativos dadas pela Apple Store. Outras aplicações também foram levantadas por meio de pesquisa em sites de busca na Internet.

Ao todo, e com base nos critérios definidos, foram identificados treze aplicativos para consultas médicas. Um novo recorte foi realizado a partir desse número, utilizando como parâmetro o nível de popularidade e a quantidade de *downloads* realizados na Play Store.⁹ Foram selecionados os seis ACMs com maior popularidade.

3.3. Coleta de dados e avaliação prévia

A coleta de dados foi realizada a partir de três fontes primárias, quais sejam: (i) a leitura dos termos de uso e política de privacidade disponíveis nos sites e plataformas de *download*, (ii) a simulação do processo de utilização e agendamento de consultas no aplicativo e (iii) a leitura de artigos e notícias relacionados à empresa-plataforma. Para a coleta, foram determinados três eixos de análise, sintetizados na tabela abaixo:

Tabela 2. Coleta de dados e avaliação prévia	
Eixos	Perguntas formuladas
(i) <i>Modelo de negócios da plataforma</i> , com o objetivo de colher subsídios sobre o funcionamento desse mercado;	• A aplicação de internet tem custo para o usuário-paciente? • Como a empresa-plataforma gera receita? • Há taxa de intermediação no valor pago ao médico? • Em caso de taxa de intermediação, qual o valor cobrado? • O preço das consultas é variável ou possui alguma restrição pela plataforma? • A empresa-plataforma faz parte de algum grupo econômico? Quem são seus controladores? • Há convênios com planos de saúde, clínicas populares ou farmácias? • Caso haja convênio: em que termos ele ocorre? • Há menção expressa à possibilidade de utilização e/ou revenda de dados pessoais para terceiros? • Há menção expressa à possibilidade de utilização dos dados para perfilização e/ou propaganda direcionada?

⁹ A Apple Store não disponibiliza informações sobre o número de downloads de aplicativos e tampouco havia avaliações de usuários suficientes para que a popularidade dos treze aplicativos pudesse ser precisada.

(ii) A legalidade dos termos de uso e da política de privacidade, para verificar a conformidade com as regras previstas no Marco Civil da Internet e no Código de Defesa do Consumidor;	• O termo de uso/política de privacidade apresenta claramente quais dados pessoais são coletados (art. 7º, VIII, Lei 12.965/14)? • O termo de uso/política de privacidade apresenta claramente as finalidades de uso dos dados pessoais coletados (art. 7º, VIII, a, Lei 12.965/14)? • A aplicação informa os padrões de segurança para tratamento dos dados sensíveis "de forma clara e acessível a qualquer interessado"? (art. 16, Decreto 8.771/16)? • Há limitação de responsabilidade civil da empresa-plataforma, por eventuais danos causados ao consumidor, nos termos de uso?
(iii) A forma de utilização dos dados pessoais e dados sensíveis, com o objetivo de identificar pontos sensíveis no tratamento e monetização dos dados fornecidos pelo usuário, bem como possíveis riscos e implicações éticas;	• Há política de privacidade disponível na Apple Store e Play Store, antes do download da aplicação? • Há política de privacidade no site da empresa? • A aplicação faz distinção na definição entre "dados pessoais" e "dados sensíveis"? • A aplicação tem acesso à informação sobre o tipo de "problema de saúde" que o consumidor enfrenta? • Há disponibilização ao usuário de informações relativas a seu prontuário? • Há menção expressa à proteção das informações contidas no prontuário? • O termo de uso/política de privacidade fornece informações claras sobre a forma de armazenamento de dados e o tempo em que eles ficam armazenados?

A coleta de dados foi realizada entre os dias **29 de janeiro e 2 de fevereiro de 2018**. As imagens e informações dos aplicativos foram registradas por *printscreen* e guardadas em repositório próprio.

Com base nos resultados obtidos nesta etapa, foram enviadas cartas às empresas analisadas, com vistas a sumarizar a pesquisa - seus objetivos e metodologia - e os resultados obtidos. Também foram verificadas as seguintes informações: (i) as impressões obtidas pela pesquisa sobre o modelo de negócios da plataforma, (ii) os padrões de segurança e de criptografia adotados para armazenamento e transporte dos dados pessoais, (iii) a existência de técnicas de anonimização de dados pessoais, e (iv) a possibilidade de exclusão dos dados pessoais e dados sensíveis automaticamente após interrupção da utilização do aplicativo. Foi concedido prazo para manifestação de 08 dias corridos. O envio ocorreu por meio de correspondência eletrônica e física, com aviso de recebimento.¹⁰

¹⁰ Algumas empresas requisitaram período adicional de resposta, que foi concedido pelo Instituto. Apenas a empresa Dokter não respondeu a carta do Idec.

3.4. Parâmetros de avaliação final dos aplicativos

Para a avaliação final dos aplicativos, os eixos de análise formulados acima foram reorganizados em quatro categorias, as quais serão utilizadas para divulgação dos resultados finais: (i) *modelo de negócios*, considerando diferentes perfis de monetização para cada plataforma; (ii) *disponibilidade de informação*, considerando a qualidade, clareza e precisão das informações divulgadas aos usuários pelos termos de uso e políticas de privacidade disponibilizados; (iii) *segurança da informação*, considerando a preocupação das plataformas com a segurança dos dados dos usuários, e, especialmente, dos dados sensíveis coletados; e (iv) *responsabilidade civil*, considerando a adequação das cláusulas de limitação de responsabilidade da empresa ao Código de Defesa do Consumidor.

Tendo em vista a insuficiência de informações disponibilizadas nas fontes primárias de dados, a análise das categorias (iii) *segurança da informação* e da (iv) *responsabilidade civil* resultou inconcludente. Por conta disso, foram novamente analisadas com base nas respostas das empresas avaliadas. Esta opção justifica-se em função da especial pertinência destas categorias para o objetivo da pesquisa.

A seguir, serão discriminados os parâmetros de avaliação para cada categoria.

3.4.1. Modelos de negócios

Tabela 3. Parâmetros de classificação dos modelos de negócio	
● Intermediação no pagamento entre paciente e consultório médico ● Compartilhamento de informações estatísticas sobre dados médicos para terceiros ● Monetização de dados pessoais para direcionamento de propagandas personalizadas ● Adesão do usuário a cartão de fidelização para compra de medicamentos ● Disponibilização de planos oferecidos aos profissionais que utilizam a plataforma.	A categorização, neste caso, não teve como objetivo uma avaliação positiva ou negativa de cada plataforma, mas apenas uma identificação qualitativa, com o fim de compreender como ocorre a monetização de dados pessoais no mercado de aplicativos para consultas médicas.

3.4.2. Informação

Tabela 4. Parâmetros de avaliação para disponibilidade de informação	
• Há política de privacidade disponível na Apple Store e Play Store, antes do download da aplicação • O termo de uso/política de privacidade apresenta claramente quais dados pessoais são coletados. • O termo de uso/política de privacidade apresenta claramente as finalidades específicas de uso dos dados pessoais coletados. • A aplicação informa no termo de uso/política de privacidade os padrões de segurança para tratamento dos dados pessoais "de forma clara e acessível a qualquer interessado" • Há menção expressa no termo de uso/política de privacidade à proteção do sigilo médico e/ou de informações relativas ao prontuário • O termo de uso/política de privacidade apresenta informações claras sobre a forma de armazenamento de dados • O termo de uso/política de privacidade explicita o tempo que os dados ficam armazenados • O termo de uso/política de privacidade explicita a possibilidade de exclusão dos dados pelo consumidor	BOM: a plataforma atende de 7 a 8 dos parâmetros formulados REGULAR: a plataforma atende de 4 a 6 dos parâmetros formulados RUIM: a plataforma atende de 3 a nenhum dos parâmetros formulados

3.4.3. Segurança da informação

Tabela 5. Parâmetros de avaliação para segurança da informação	
• A coleta, armazenamento e tratamento dos dados pessoais são feitos considerando-se a especificidade dos dados sensíveis dos usuários • São utilizadas técnicas de criptografia para proteção das informações armazenadas • Os dados sensíveis dos usuários passam por procedimento de anonimização • A plataforma exclui automaticamente os dados pessoais do usuário a partir da interrupção do uso do aplicativo • A plataforma se compromete a notificar os usuários em caso de brechas de segurança e vazamento de dados pessoais.	BOM: a plataforma atende de 4 a 5 dos parâmetros formuladas REGULAR: a plataforma atende de 2 a 3 dos parâmetros formuladas RUIM: a plataforma atende a 1 ou nenhum dos parâmetros formuladas

3.4.4. Responsabilidade Civil

Tabela 6. Parâmetro de avaliação para responsabilidade civil	
• A plataforma não apresenta cláusulas de limitação de responsabilidade abusivas em seu termo de uso/política de privacidade, quando confrontada com o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e o art. 3º do Marco Civil da Internet. • A plataforma reconhece no termo de uso/política de privacidade a responsabilidade objetiva quanto a possíveis danos causados por fatos do serviço, conforme o Art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.	BOM: a plataforma atende aos 2 parâmetros formulados REGULAR: A plataforma atende a 1 parâmetro formulado RUIM: A plataforma não atende à nenhum parâmetro formulado

4. RESULTADOS

4.1. Modelo de negócios

Os aplicativos para consulta médica analisados consistem em provedores gratuitos de serviço de *internet*, que realizam a intermediação para a contratação de uma consulta médica particular. Em razão do termo “mediante remuneração” contido no art. 3º, § 2º, do CDC, a subordinação das relações advindas dos ACMs ao direito consumerista ocorrerá caso se verifiquem ganhos indiretos destes provedores - obtidos, eventualmente, por meio de um modelo de negócio rentável. A jurisprudência já é consolidada neste sentido.¹¹

Assim, a pesquisa não intencionou uma avaliação positiva ou negativa dos modelos de negócio adotados neste nicho de mercado, mas perquirir, por meio de uma abordagem exploratória, acerca do conteúdo e variáveis que o compõem.

Os resultados obtidos - que levam em consideração os apontamentos feitos pelas próprias empresas - estão sintetizados na tabela seguinte. Os resultados detalhados para cada empresa nesta categoria estão descritos no Anexo I.

Tabela 7. Resultado do Modelo de Negócio

						
Intermediação no pagamento entre paciente e consultório médico						
Compartilhamento de informações estatísticas sobre dados médicos para terceiros						
Monetização de dados pessoais para direcionamento de propagandas personalizadas						

¹¹ Este entendimento jurisprudencial pode ser identificado em inúmeros julgados, dentre os quais cumpre citar Resp nº 1.316.921/RJ, Resp nº 1.193.764/SP e AgRg em Resp nº 1.325.220/MG.

Adesão do usuário a cartão de fidelização para compra de medicamentos						
Disponibilização de planos ou valores de licença oferecidos aos profissionais que utilizam a plataforma.						

-  Atividade realizada atualmente pela plataforma.
-  Atividade ainda não realizada, porém prevista futuramente pela plataforma ou autorizada expressamente pelos termos de uso.

A pesquisa identificou que, não obstante a gratuidade do serviço de internet prestado, todos aplicativos para consulta médica analisados possuem modelo de negócio rentável, em virtude de ganhos indiretos obtidos a partir de proventos diversificados. Por consequência, as relações daí advindas estão subordinadas ao direito consumerista.

Há também práticas verificadas neste nicho de mercado de (i) compartilhar informações estatísticas sobre dados médicos para terceiros e de (ii) monetizar dados pessoais para direcionamento de propagandas personalizadas. Para que esta prática seja ética, é imprescindível a adoção de padrões de segurança que assegurem ao usuário a anonimização de seus dados sensíveis e a proteção do sigilo médico, a fim de atender a preservação da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das partes direta ou indiretamente envolvidas. Ainda, o usuário deve consentir livre e expressamente, bem como ser adequadamente informado sobre os verdadeiros custos do compartilhamento e da monetização de seus dados.¹²

4.2. Disponibilidade de Informação

Os parâmetros de avaliação utilizados nesta categoria provêm, essencialmente, do art. 7º, VIII, do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965), que prevê ser direito básico do usuário de internet o acesso a *informações claras e completas sobre coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção de seus dados pessoais, que somente poderão ser utilizados para finalidades que (i) justifiquem a sua coleta,*

¹² Esse é o modelo de consentimento para dados sensíveis adotado pela União Europeia em seu Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR, sigla em inglês para *General Data Protection Regulation*), o qual entrará em vigor a partir de maio de 2018.

(ii) não sejam vedadas pela legislação, e (iii) estejam especificadas nos contratos de prestação de serviços ou em termos de uso de aplicações de internet.

Também contribui para construção dos parâmetros de avaliação o art. 16 do Decreto nº 8.771, que estabelece clareza e acessibilidade na divulgação das *informações dos padrões de segurança adotados pelos provedores de aplicação*. Por fim, considerou-se também o Código de Ética Médica, que estabelece o sigilo médico e a proteção ao prontuário.

Assim, a pesquisa buscou identificar a adequação dos termos de uso ou políticas de privacidade dos aplicativos para consulta médica analisados quando confrontados com estes textos normativos. Os resultados obtidos a partir da leitura das fontes primárias utilizadas na pesquisa estão sintetizados na tabela abaixo. Os resultados detalhados para cada empresa nesta categoria – incluindo suas respostas às considerações da pesquisa – estão descritos no Anexo II.

Tabela 8. Resultado da Disponibilidade de Informação

	Doctoralia	BeaConsulta	Docway	DOKTER	doutorJá	saúde já
Há política de privacidade disponível na Apple Store e Play Store, antes do download da aplicação	-					
O termo de uso/política de privacidade apresenta claramente quais dados pessoais são coletados.				-		-
O termo de uso/política de privacidade apresenta claramente as finalidades específicas de uso dos dados pessoais coletados.		-		-		
A aplicação informa no termo de uso/política de privacidade os padrões de segurança para tratamento dos dados pessoais "de forma clara e acessível a qualquer interessado"	-	-	-	-	-	
Há menção expressa no termo de uso/política de privacidade à proteção do sigilo médico e/ou de informações relativas ao prontuário	-			-		
O termo de uso/política de privacidade apresenta informações claras sobre a forma de armazenamento de dados	-		-	-	-	-
O termo de uso/política de privacidade explicita o tempo que os dados ficam armazenados	-	-	-	-	-	-
O termo de uso/política de privacidade explicita a possibilidade de exclusão dos dados pelo consumidor	-	-	-	-		-
Avaliação	Ruim	Regular	Regular	Ruim	Regular	Ruim

A pesquisa identificou a existência de um padrão no mercado de ACMs quanto à carência de transparência, em detrimento do direito do consumidor à informação.

4.3. Segurança da Informação

Como visto acima, todos os aplicativos analisados apresentaram falhas em relação à apresentação de seus padrões de segurança ao consumidor de maneira clara e acessível. Algumas diretrizes nesse sentido estão descritas no art. 13 do Decreto nº 8.771/2016, dentre elas: estabelecimento de controle de acesso restrito aos dados pessoais por pessoas autorizadas para tanto, previsão de mecanismos de autenticação de acesso aos registros, e uso de soluções que garantam a inviolabilidade dos dados, tais como encriptação.

Por se tratar de atividade de tratamento de dados sobre saúde - os quais são dados sensíveis - o cuidado na segurança da informação deve ser ainda maior. Por esta razão, a investigação realizada levou em conta parâmetros além daqueles especificados em lei brasileira. Isto porque a inexistência de lei no país que verse de maneira específica sobre a proteção de dados pessoais não deve afastar a observação de boas práticas do mercado e diretrizes internacionais como balizadoras das atividades de desenvolvedores de aplicações.¹³

Neste ponto, importante também observar que não foi objeto da pesquisa a realização de considerações sobre a qualidade dos mecanismos de segurança utilizados. O que se pretendeu verificar foi apenas a preocupação das empresas nesse sentido, considerando os direitos básicos que deveriam ser assegurados aos usuários.

Na tabela a seguir, são descritos os resultados obtidos pela leitura das fontes primárias.

¹³ Nesse sentido, ver: HE, D., NAVEED, M., et al. Security Concerns in Android mHealth Apps. *AMIA Annual Symposium Proceedings*. American Medical Informatics Association: 2014. p. 645-654. PARKER, Lisa; KARLYCHUK, Tanya; et al. A Health app developer's guide to law and policy: a multi-sector policy analysis. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 2017. PAPAGEORGIOU, A.; STRIGKOS, M., et al. *Security and Privacy Analysis of mobile Health Applications: The Alarming State of Practice*. Universidade de Piraeus, Universidade Rovira i Virgili: Piraeus, 2017.

Tabela 9. Resultado (fontes primárias). Segurança da Informação

	Doctoralia	BsaConsulta	Docway	DOKTER	doutorJá	saúde já
A coleta, armazenamento e tratamento dos dados pessoais são feitos considerando-se a especificidade dos dados sensíveis dos usuários	-	-	-	-		-
São utilizadas técnicas de criptografia para proteção das informações armazenadas.			S/I	S/I		S/I
Os dados sensíveis dos usuários passam por procedimento de anonimização	S/I			S/I		S/I
A plataforma exclui automaticamente os dados pessoais do usuário a partir da interrupção do uso do aplicativo	S/I	-	S/I	S/I	-	S/I
A plataforma se compromete a notificar os usuários em caso de brechas de segurança e vazamento de dados pessoais	-	-	-	-		-
Avaliação	S/I	Regular	S/I	S/I	Bom	S/I

S/I = Sem Informações

Como se pode observar, a grande quantidade de empresas que não dispunham de informações precisas sobre o tema levou à necessidade de incorporar fontes secundárias à análise, *i.e.*, as respostas de cada aplicativo às cartas enviadas pelo Idec. Apenas a Dokter não se manifestou. A partir dessas considerações, a tabela de análise sobre segurança da informação foi novamente preenchida:

Tabela 9a. Resultado final. Segurança da Informação

	Doctoralia	BsaConsulta	Docway	DOKTER	doutorJá	saúde já
A coleta, armazenamento e tratamento dos dados pessoais são feitos considerando-se a especificidade dos dados sensíveis dos usuários						
São utilizadas técnicas de criptografia para proteção das informações armazenadas e/ou transportadas.						

Os dados sensíveis dos usuários passam por procedimento de anonimização		-			
A plataforma exclui automaticamente os dados pessoais do usuário a partir da interrupção do uso do aplicativo	-	-	-	-	
A plataforma se compromete a notificar os usuários em caso de brechas de segurança e vazamento de dados pessoais	-	-	-		-
Avaliação	Regular	Regular	Regular	S/I	Bom

A visível melhora na avaliação das empresas apenas reflete a discrepância entre o que ocorre na prática e a qualidade das informações disponibilizadas ao usuário - fato que, na visão deste Instituto, deve ser corrigido. Um detalhamento desta análise e das respostas obtidas pode ser lido no Anexo III.

4.4 Responsabilidade Civil

Os aplicativos para consulta médica estão subordinados à responsabilidade objetiva do art. 14 do CDC, de tal sorte que respondem, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de seus serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e risco. Importante destacar que esse regime de responsabilidade não implica em *risco integral*, no sentido de que as empresas de intermediação seriam responsáveis por possíveis danos ou lesões causadas pelos médicos no exercício da profissão.

Da mesma maneira, os ACMs estão subordinados à responsabilidade objetiva do art. 927, parágrafo único¹⁴, do Código Civil, uma vez que a atividade de coleta, tratamento e armazenamento de dados médicos que normalmente realizam importa em ônus maior que aos demais membros da coletividade.

Assim, tendo em vista o direito do consumidor a informações claras, completas e acessíveis a qualquer pessoa, a pesquisa buscou identificar se os ACMs reconhecem expressamente, em seus

¹⁴A I Jornada de Direito Civil, promovida pelo Centro de Estudos Judiciários do CJF, aprovou o Enunciado 38, que aponta interessante critério para definição dos riscos que dariam margem à responsabilidade objetiva, afirmando que esta fica configurada “quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano causar a pessoa determinada um ônus maior do que aos demais membros da coletividade”.

termos de uso ou política de privacidade, a existência de responsabilidade objetiva pelo serviço de aplicação prestado. Os resultados estão sintetizados na tabela a seguir:

Tabela 10. Resultado da Responsabilidade Civil

						
A plataforma não apresenta cláusula abusiva de limitação de responsabilidade em seu termo de uso/política de privacidade, quando confrontada com o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e o art. 3º do Marco Civil da Internet.	-	-	-	-	-	
A plataforma reconhece no termo de uso/política de privacidade a responsabilidade objetiva quanto a possíveis danos causados por fatos do serviço, conforme o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.	-	-	-	-	-	-
Avaliação	Ruim	Ruim	Ruim	Ruim	Ruim	Regular

Com efeito, há omissão nos termos de uso ou políticas de privacidade dos ACMs quanto ao tema, de tal sorte que é possível depreender um padrão prejudicial ao consumidor nas práticas deste nicho de mercado. Inclusive, a predominância de cláusulas abusivas nos termos de uso/política de privacidade dos ACMs analisados é ainda mais alarmante. A análise detalhada deste tópico, incluindo os apontamentos das empresas consultadas, está descrita no Anexo IV.

5. CONCLUSÃO

Os dados e a análise realizada revelam, primeiramente, uma grande disparidade entre as informações disponibilizadas pelo aplicativo e o que ocorre na prática pela empresa – as respostas de cada aplicativo, por diversas vezes, traziam informações que contradiziam o que era expresso nos termos de uso e/ou políticas de privacidade.

Em relação ao *modelo de negócios*, **4 entre as 6 empresas analisadas permitem em seus termos o compartilhamento de informações estatísticas sobre dados médicos a terceiros**. Não obstante, dentre estas, 3 negaram a ocorrência desta prática atualmente, ou de qualquer possibilidade de lucro proveniente dela. Na visão do Idec, este fato leva a duas possíveis possibilidades: (i) de existir, no horizonte dessas empresas, a modificação do modelo de negócios nessa direção; ou (ii) de empresas passarem a compartilhar informações sem o fim de monetizá-las, fazendo-o apenas para auxílio em pesquisas acadêmicas ou formulação de políticas públicas. De toda forma, é imprescindível que nos dois casos haja um rigoroso cuidado com os dados pessoais de seus usuários.

Outra modalidade particularmente preocupante de monetização encontrada é a cobrança de assinaturas em cartão de fidelização para compra de medicamentos com desconto, a qual é realizada pelo aplicativo Saúde Já. A atividade abre margem para o compartilhamento de dados médicos entre plataformas e farmácias – as quais podem, por sua vez, também firmar convênios com planos de saúde interessados em pesquisas demográficas de mercado. Embora a Saúde Já negue qualquer possibilidade de compartilhamento de informações de seus usuários, não deixa de ser relevante atentar para o potencial crescimento dessa modalidade de negócios em quaisquer outros aplicativos de mesmo tipo.

Além disso, a divergência de interpretações em relação às permissões do aplicativo e o que é de fato realizado não deixa de ser um sinal de falta de transparência ao consumidor sobre a finalidade e forma de utilização de seus dados pessoais.

Em artigo sobre o uso ético de dados pessoais no contexto da saúde, Robin Wilton destaca a importância da confiança nas relações de serviços e interações *online*.¹⁵ Nesse sentido, é importante que as expectativas do consumidor em relação ao tratamento de seus dados estejam sempre em conformidade com o que é de fato realizado – preservando, dessa maneira, a “integridade contextual”

¹⁵ WILTON, Robin. Trust and Ethical Data Handling In the Healthcare Context, *Privacy and Security of Medical Information*, 2017, pp. 569-578.

desse uso.¹⁶ Não é sem razão que usuários sejam usualmente receosos quanto à utilização de aplicativos de saúde móvel, considerando os riscos a que estão submetidos em caso de vazamentos ou brechas de segurança.¹⁷

Ao lidar com o tema e editar seu novo regulamento geral de proteção de dados¹⁸, a União Europeia adotou princípios importantes com o intuito de incentivar as empresas a atuarem de maneira confiável. Dentre eles, está o princípio da privacidade por *design*, que significa em linhas gerais a necessidade de a empresa incutir a preocupação com privacidade na própria concepção e desenvolvimento de qualquer processo de coleta e tratamento de dados. O princípio da minimização, por outro lado, requer que não sejam coletados dados desnecessários à atividade da empresa.

Justamente, em relação à *disponibilidade de informações* de cada aplicativo, a pesquisa identificou que um dos pontos mais obscuros está associado à descrição das finalidades específicas de uso dos dados pessoais. Outras informações incompletas dizem respeito a aspectos sobre armazenamento e padrões de segurança utilizados. Por este motivo, a verificação da terceira categoria, de *segurança da informação*, teve que ser analisada considerando-se também os apontamentos de cada plataforma sobre os achados iniciais da pesquisa.

Um achado interessante, nesta categoria, consiste no fato de que **4 dos aplicativos avaliados responderam que realizam o armazenamento de dados em servidores de nuvem da Amazon e/ou Microsoft**. De acordo com artigo de pesquisadores da Universidade de Illinois, nos EUA, esta é uma solução econômica e escalável para aplicativos. Todavia, fazem a ressalva de que “armazenar informações sensíveis sobre saúde em servidores de terceiros pode ter sérias implicações mesmo para grandes e amplamente assegurados serviços como o da Amazon”¹⁹.

Não há como dizer com certeza se as informações armazenadas são criptografadas de modo que as plataformas de hospedagem não possam ter acesso ao conteúdo dos dados. A maioria das

¹⁶ A ideia de “integridade contextual” utilizada por Robin Wilton vem do trabalho teórico desenvolvido por Helen Nissenbaum nos Estados Unidos. Para Nissenbaum, é preciso superar um modelo contratualista tradicional de “*notice and consent*” (validação da coleta pela elaboração de um termo de uso e aceitação pelo consumidor). Com a complexidade tecnológica de hoje e o número de aplicação, há uma verdadeira impossibilidade de leitura e compreensão de todos os termos de uso. É preciso pensar em calibragem de “expectativas legítimas” dos consumidores e na análise contextual, caso a caso, sobre a utilização de dados pessoais para finalidades diversas daquelas pelas quais ela foi coletada. Ver NISSENBAUM, Helen. A contextual approach to privacy online, *Daedalus*, 140.4, 2011, p. 32-48.

¹⁷ Tal conclusão se refere a cidadãos europeus, cf. EUROPEAN COMMISSION (2014). Na revisão de literatura feita pelo Idec, não foram encontrados dados que investigassem acerca desse grau de desconfiança entre cidadãos brasileiros.

¹⁸ Ver nota nº 12 supra.

¹⁹ Cf. He, Naveed, A. Gunter, & Nahrstedt (2014).

respostas recebidas, no entanto, fez menção expressa ao uso de criptografia no transporte e armazenamento de dados.

Houve também menção a procedimentos de anonimização dos usuários na maioria das respostas. Como já afirmado anteriormente, não foi objeto da pesquisa do Idec uma avaliação qualitativa dos mecanismos em específico, mas não deixa de ser importante ressaltar que mesmo dados anonimizados, que a princípio não identifiquem um usuário determinado, podem sofrer reversão desse procedimento – o que pode ocorrer, por exemplo, por meio da combinação entre diferentes bases de dados.²⁰

Outro ponto sensível em relação à segurança da informação é a **não exclusão automática dos dados a partir de interrupção no uso do aplicativo**. Mesmo que não imediata, a exclusão dos dados deveria ser prática levada a cabo a partir de determinado tempo de exclusão combinada à inatividade do usuário. Isso preserva sua integridade, vez que dificilmente a pessoa que exclui um aplicativo se lembrará de enviar um e-mail ao setor de privacidade da empresa para solicitar a exclusão definitiva de seus dados. Tal prática é inclusive recomendada por código de conduta sobre aplicativos de saúde móvel em discussão pela autoridade europeia de proteção de dados pessoais.²¹

Um último ponto alarmante, nesta categoria, é a ausência de comprometimento em notificar usuários em casos de vazamentos de dados ou brechas de segurança pela maioria das aplicações. O qual, por sua vez, tem ampla relação com o tópico seguinte, da *responsabilidade civil*.

Quanto a esta última categoria, a pesquisa identificou que a maioria das empresas possuem cláusulas de limitação da responsabilidade civil que ficam aquém dos limites da atividade previstos pelo Marco Civil da Internet.²² Sendo tais plataformas prestadoras de serviços de intermediação, e que ainda realizam uma atividade de risco ao coletar e armazenar dados sensíveis sobre seus usuários, quaisquer danos causados em decorrência de falhas na plataforma devem gerar sua devida responsabilização. Tal fato, frise-se, não se confunde com a responsabilização da plataforma pelo serviço médico prestado pelo profissional da medicina, o que seria desproporcional e excessivamente oneroso.

²⁰ Maiores considerações sobre a anonimização de dados pessoais no contexto da saúde podem ser lidas no relatório *Strengthening Protection of Patient Medical Data*, escrito por Alan Tanner para a The Century Foundation. Disponível em: <https://tcf.org/content/report/strengthening-protection-patient-medical-data/> (acesso em 22/02/2018).

²¹ Ver: EUROPEAN COMMISSION, *Draft Code of Conduct on privacy for mobile health applications*, 2016.

²² “Art. 3º - A disciplina do uso da internet no Brasil tem os seguintes princípios: (...) VI - responsabilização dos agentes de acordo com suas atividades, nos termos da lei”.

Infelizmente, os aplicativos de consulta médica se beneficiam de um **cenário de baixa proteção jurídica** em razão da ausência de uma Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e autoridades reguladoras independentes, com capacidade de fiscalização, monitoramento de práticas de mercado e *enforcement* de sanções. Há pouquíssima discussão na literatura especializada, na área médica no Brasil, sobre proteção de dados pessoais. Do mesmo, o Conselho Federal de Medicina não possui normativas sobre a intermediação de serviços médicos que abarquem também as obrigações que empresas de tecnologia deveriam assumir com a tutela dos dados pessoais.

A pesquisa revelou que, apesar de emergente, o mercado de intermediação de consultas médicas no Brasil está se formando de modo opaco e obscuro, com potenciais danos aos consumidores com relação ao direito de informação e ao “direito fundamental de proteção de dados pessoais”²³.

5.1. Destaques

Em suma, estas foram as conclusões da pesquisa realizada pelo Idec:

- Os modelos de negócios dos aplicativos para consultas médicas não se limitam à intermediação da relação entre médico e paciente, abrangendo também possibilidade de compartilhamento de informações sobre dados médicos para terceiros, monetização de dados pessoais para direcionamento de propagandas personalizadas, cobrança de mensalidades por adesão do usuário a cartão de compra de medicamentos e disponibilização de planos ou valores de licença oferecidos aos profissionais da medicina que utilizam a plataforma.
- Há grande disparidade entre as informações fornecidas pelas plataformas em seus termos de uso e o que ocorre na prática das empresas.
- Há normalmente pouca informação – ou informações imprecisas – sobre finalidades específicas de coleta, formas de armazenamento e padrões de segurança utilizados pela plataforma.
- A maioria das empresas hospeda seus bancos de dados em servidores de terceiros, como Microsoft Azure e Amazon.

²³ Ver a ampla literatura no Brasil sobre esse direito fundamental: DONEDA, Danilo. *Da privacidade à proteção de dados pessoais*. Rio de Janeiro: Renovar, 2006. DONEDA, Danilo. A proteção dos dados pessoais como um direito fundamental, *EJLL-Espaço Jurídico: Journal of Law*, n. 12.2, 2011, 91-108. MENDES, Laura Schertel. *Privacidade, proteção de dados e defesa do consumidor*. Editora Saraiva, 2014. MENDES, Laura Schertel. O direito fundamental à proteção de dados pessoais, *Revista de Direito do Consumidor*, v. 79, 2011, p. 45-81; BIONI, Bruno. *Autodeterminação informacional: paradigmas inconclusos entre a tutela dos direitos da personalidade, a regulação de bancos de dados eletrônicos e a arquitetura da internet*. Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, 2016.

- Normalmente, as empresas não excluem automaticamente os dados do usuário após interrupção de uso do aplicativo.
- Apenas uma empresa garante em seus termos de uso a notificação em casos de vazamentos de dados ou brechas de segurança em sua plataforma.
- Os termos de uso da maioria das empresas apresentam cláusulas de limitação de responsabilidade civil que abrangem aspectos da própria atividade prestada – ficando aquém, assim, o que se prevê no Marco Civil da Internet e no Código de Defesa do Consumidor.

5.2. Adendo: A Resolução nº 2.178/2017 do Conselho Federal de Medicina

Após a finalização da pesquisa, o Idec tomou conhecimento da publicação de nova resolução do Conselho Federal de Medicina (CFM), no dia 28 de fevereiro, que regulamenta o funcionamento de aplicativos que oferecem consulta médica em domicílio. A resolução, de número 2.178/2017,²⁴ traz algumas exigências ao mercado, tais como a necessidade de um diretor técnico médico em cada empresa e a vedação à propaganda com base nos valores de consultas.²⁵

Porém, infelizmente, a Resolução não menciona a proteção aos dados pessoais coletados, armazenados e processados nos aplicativos. Como visto nos resultados, algumas das empresas coletam informações médicas específicas e, muitas vezes, prevendo a autorização de compartilhamento a terceiros. Ademais, não obstante a Resolução traga regramentos gerais, regulamenta especificamente aplicativos de consulta médica **em domicílio**. O Idec considera essa especificação desnecessária, já que as determinações, em sua grande maioria, são úteis e aplicáveis para todos os tipos de ACMs.

5.3. Recomendações

Aos aplicativos para consultas médicas:

- Que sejam mais transparentes na disponibilização de informações aos seus usuários;
- Que adotem em suas práticas os princípios de privacidade por *design* e de minimização dos dados, incorporando medidas que gerem incentivos à confiança dos usuários – e, por consequência, maior expansão do mercado;

²⁴ Ver: <https://sistemas.cfm.org.br/normas/visualizar/resolucoes/BR/2017/2178>. Acesso em 16/03/2018

²⁵ Art. 4º. Fica vedada à empresa a divulgação de valores de consultas ou procedimentos médicos em anúncios promocionais, por se caracterizar forma de angariar clientela ou concorrência desleal.

- Que se assegurem sempre da segurança dos servidores de nuvem em que hospedam seus bancos de dados, procurando, sempre que viável ao orçamento da empresa, o armazenamento em repositório próprio;
- Que sejam transparentes e notifiquem seus usuários ou autoridades competentes em casos de vazamentos de dados ou brechas de segurança em sua plataforma.
- Que passem a excluir automaticamente os dados dos usuários que tenham interrompido a utilização do aplicativo.
- Que observem, como medida de boa-fé, os parâmetros do código de conduta para aplicativos de saúde móvel editado pela Comissão Europeia – o qual possui inclusive exemplos de redação de políticas de privacidade satisfatoriamente claras ao usuário.

Aos Conselhos Regionais e Conselho Federal de Medicina:

- Que aproveitem para colher subsídios sobre o tema e verificar a necessidade de nova normativa a esse respeito, considerando-se as implicações de tais atividades ao Código de Ética Médica, às resoluções CFM nº 1836/2008 e nº 2.170/2017, e também à proteção de dados pessoais dos pacientes.

À Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor (Senacon):

- Que esteja ciente do crescimento deste mercado e edite as normas ou procedimentos de investigação que considerar adequados, considerando-se seu objetivo de promover a harmonização nas relações de consumo e a proteção e exercício dos direitos dos consumidores.

Às plataformas de download de aplicativos:

- Que criem mecanismos de verificação mais precisos dos aplicativos que podem coletar informações potencialmente sensíveis, de modo que a autorização dada pelo usuário às “permissões do aplicativo” possa abranger também essa dimensão.

7. BIBLIOGRAFIA

- ADHIKARI, R., RICHARDS, D., & Scott, K. Security and Privacy issues related to the use of mobile health apps. *ACIS*, 2014.
- BIONI, Bruno. *Autodeterminação informacional: paradigmas inconclusos entre a tutela dos direitos da personalidade, a regulação de bancos de dados eletrônicos e a arquitetura da internet*. Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, 2016.
- DONEDA, Danilo. Da privacidade à proteção de dados pessoais. Rio de Janeiro: Renovar, 2006.
- DONEDA, Danilo. A proteção dos dados pessoais como um direito fundamental, *EJLL-Espaço Jurídico: Journal of Law*, n. 12.2, 2011, 91-108.
- EUROPEAN COMMISSION. *Draft Code of Conduct on privacy for mobile health applications*. 2016. Disponível em: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/code-conduct-privacy-mhealth-apps-has-been-finalised> (acesso em 22/02/2018).
- _____. *Green Paper on mobile Health ("mhealth")*. 2014. Disponível em: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/green-paper-mobile-health-mhealth> (acesso em 22/02/2018)
- HE, D., NAVEED, M., et al. Security Concerns in Android mHealth Apps. *AMIA Annual Symposium Proceedings*. American Medical Informatics Association, 2014, pp. 645-654.
- MENDES, Laura Schertel. *Privacidade, proteção de dados e defesa do consumidor*. Editora Saraiva, 2014.
- MENDES, Laura Schertel. O direito fundamental à proteção de dados pessoais, *Revista de Direito do Consumidor*, v. 79, 2011, p. 45-81;
- NISSENBAUM, Helen. A contextual approach to privacy online, *Daedalus*, 140.4, 2011, p. 32-48
- PARKER, Lisa; KARLYCHUK, Tanya; et al. A Health app developer's guide to law and policy: a multi-sector policy analysis. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 2017.
- PAPAGEORGIOU, A.; STRIGKOS, M., et al. *Security and Privacy Analysis of mobile Health Applications: The Alarming State of Practice*. Universidade de Piraeus, Universidade Rovira i Virgili: Piraeus, 2017.
- ROCHA, Thiago Augusto Hernandez et al. Salud Móvil: nuevas perspectivas para la prestación de servicios de salud. *Epidemiol. Serv. Saúde [online]*. 2016, vol.25, n.1, pp.159-170. ISSN 1679-4974.

WILTON, R. (2017, 7 5). Trust and Ethical Data Handling in the Healthcare Context. *Privacy and Security of Medical Information*, pp. 569-578.

8. ANEXOS

8.1. Anexo I – Análise detalhada: modelos de negócio

8.1.1. Doctoralia

A Doctoralia não faz, nos termos de uso, menção à taxa de intermediação no valor pago ao médico. Tampouco se observou o pedido de pagamento no aplicativo, durante a simulação realizada. Existe, por outro lado, oferecimento de planos a profissionais cadastrados²⁶.

Os termos de uso afirmam expressamente a possibilidade de compartilhamento dos dados pessoais coletados²⁷ - como o termo não faz a distinção entre dados pessoais e dados sensíveis, cogita-se a possibilidade de que os dados de saúde dos usuários estejam inclusos. Autorizam também a utilização destes dados para fornecimento de anúncios personalizados sobre bens e serviços de interesse do usuário.²⁸

A pesquisa também identificou que a Doctoralia foi adquirida pela DocPlanner em 2016, que também é uma plataforma online de consultas médicas. Não foram encontrados convênios com clínicas populares ou farmácias.

Considerando o exposto, chegou-se à conclusão de que o modelo de negócio da empresa é baseado na (i) monetização de informações estatísticas sobre dados médicos para terceiros, (ii) na

²⁶ Termos de uso: “§ 2. Escopo dos Serviços - O acesso à maioria dos Serviços é gratuito; não são cobradas taxas para Cadastro e para a publicação de informações básicas sobre Profissionais e Instituições. O Prestador de Serviços não cobra quaisquer taxas por opiniões e comentários colocados no Site, com exceção dos planos oferecidos aos Profissionais cadastrados.”

²⁷ Termo de privacidade: “III – Formas de utilização [...] O Usuário autoriza o Site e seus parceiros a consultar informações adicionais sobre o próprio em fontes e de naturezas diversas e a realizar contatos telefônicos com o próprio ou com terceiros por ele indicados. O Usuário autoriza a Doctoralia a usar estes dados e documentos para realizar avaliação do perfil do Usuário, confirmar a veracidade das informações prestadas e para outros usos necessários à prestação dos produtos e serviços oferecidos. O USUÁRIO AUTORIZA O SITE A COMPARTILHAR OS DADOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA REALIZAR OS SERVIÇOS OFERECIDOS COM SEUS PARCEIROS. Suas informações serão usadas, ainda, para estatísticas sobre o seu perfil e de outros internautas que acessam o Site, permitindo o desenvolvimento de produtos e serviços personalizados.

²⁸ Termos de Uso: “§ 6. 3. Ao aderir ao Contrato o Usuário, Profissional ou Proprietário: [...] c. autoriza o recebimento, em um endereço de e-mail especificado, de mensagens do sistema sobre interrupções técnicas na operação do Site, atualizações dos Termos de Uso, novas funcionalidades e informações de marketing.”

Política de privacidade: “II coleta de informação A identificação nada mais é que o preenchimento de um cadastro pessoal contendo campos obrigatórios e opcionais, incluindo, quando for o caso, informações médicas, sendo que as informações coletadas visam possibilitar um tratamento especial e individualizado para cada Usuário. Através dessas informações, buscamos aprimorar nosso canal de comunicação com o Usuário, conhecê-lo melhor e prestar serviços que atendam às suas necessidades, expectativas e preferências.”

monetização de dados pessoais para direcionamento de propagandas personalizadas e (iii) na disponibilização de planos oferecidos aos profissionais que utilizam a plataforma.

Em resposta às nossas considerações, a Doctoralia afirmou o que segue:

A Doctoralia não comercializa informações sobre suas estatísticas de acesso, as quais somente são utilizadas internamente para melhoramento e desenvolvimento do aplicativo. Em relação à publicidade direcionada aos consumidores, a Doctoralia utiliza apenas alguns anúncios (oferecidos pelo serviço *adsense* da Google), que são bastante secundários em termos do que significam para nosso modelo de negócios - o qual, em sua maior parte baseia-se nas assinaturas que os profissionais médicos pagam para usar nossos serviços.

8.1.2 Boa Consulta

A pesquisa identificou que o aplicativo Boa Consulta é controlado pela G2D Serviços Tecnológicos, uma holding de instituições não financeiras. Não foram encontrados convênios com clínicas populares ou farmácias.

Seus Termos de Uso não fazem menção à taxa de intermediação no valor pago ao médico, e tampouco se observou o pedido de pagamento no aplicativo durante a simulação realizada. Existe, por outro lado, monetização de dados médicos para terceiros, que pode ser inferida a partir do item 2.9 do termos e condições²⁹, e monetização de dados pessoais para direcionamento de propagandas personalizadas, conforme itens 2.5³⁰ e 2.7³¹. Os termos de uso afirmam expressamente a possibilidade de compartilhamento dos dados pessoais coletados, bem como da utilização destes para fornecimento de anúncios personalizados sobre bens e serviços de interesse do usuário.

Considerando o exposto, chegou-se à conclusão de que o modelo de negócio da empresa é baseado (i) na monetização de informações estatísticas sobre dados médicos para terceiros e (ii) na monetização de dados pessoais para direcionamento de propagandas personalizadas.

Em resposta às nossas considerações, o Boa Consulta afirmou o que segue:

Embora os Termos e Condições do Boa Consulta tenham sido elaborados com redação que poderia viabilizar a obtenção de receitas por publicidade direcionada ao consumidor, ou ainda

²⁹ “2.9 A Empresa reserva-se o direito de coletar informações estatísticas a respeito das consultas e exames de saúde agendados, podendo divulgá-las a terceiros, a seu único e exclusivo critério. A Empresa compromete-se a não divulgar quaisquer informações pessoalmente identificáveis a respeito das consultas e exames de saúde agendados, respeitando o sigilo médico.”

³⁰ “2.5 A Empresa poderá trabalhar com empresas terceirizadas de propaganda para a divulgação de anúncios durante visitas ao Boa Consulta. Tais empresas poderão coletar informações sobre as visitas de Usuários ao Boa Consulta, no intuito de fornecer anúncios personalizados sobre bens e serviços de interesse do Usuário. Tais informações não incluem nem incluirão nome, endereço, e-mail ou número de telefone do Usuário.”

³¹ 2.7 A Empresa poderá, ainda, compartilhar informações coletadas, como a capacidade do navegador ou o sistema operacional do Usuário, com os prestadores de serviços terceirizados, no intuito de compreender melhor quais anúncios e serviços podem ser de interesse do Usuário”

através da negociação de informações estatísticas sobre a utilização do aplicativo, se esclarece que toda a receita obtida por meio do Boa Consulta é referente ao pagamento de licença de uso de software pelos prestadores de serviços de saúde e operadoras de planos de saúde e odontológicos. Não há, nem haverá, qualquer tipo de receita oriunda da exploração dos dados dos usuários do aplicativo.

[...]

Em relação à Resolução nº 1.836/2008 do Conselho Federal de Medicina, esclarecemos que não são anunciados, por meio do Boa Consulta, planos de financiamento ou consórcios para procedimentos médicos. Da mesma forma, a plataforma não opera a intermediação da negociação entre profissionais da saúde e pacientes acerca de honorários e não há anúncio de promoções ou outros serviços médicos distintos do agendamento de consultas.

[...]

Atualmente, os dados fornecidos pelos usuários são compartilhados apenas com os profissionais selecionados pelos mesmos, para fins de agendamento da consulta e preparação do profissional para atender o paciente adequadamente. As informações fornecidas pelos usuários não são compartilhadas com quaisquer terceiros.

Tampouco há no momento qualquer intenção de negociação de informações estatísticas sobre a utilização do aplicativo ou dados dos usuários, ainda que anonimizados ou agrupados, ou da utilização das informações dos usuários para qualquer tipo de publicidade direcionada. Caso este direcionamento venha a ser alterado, os usuários do Boa Consulta serão previamente informados de forma clara e destacada sobre tal prática, caso esta seja lícita. Caso tal prática venha a ser considerada ilícita diante da legislação brasileira, não será sequer considerada como fonte de receitas para o Boa Consulta.

Não há pagamento de taxa de intermediação pelos usuários que agendam consultas por meio do aplicativo.

[...]

Cabe ainda ressaltar que o valor recebido pelo médico ou dentista, sendo que a licença pode ser paga mediante uma mensalidade fixa ou uma taxa fixa por agendamento, não havendo qualquer interesse do Boa Consulta em estimular o agendamento de consultas desnecessariamente.

8.1.3. Docway

O aplicativo Docway, de acordo com os dados levantados, realiza a intermediação do pagamento entre pacientes e médicos/clínicas de atendimento, porém não consta nos termos de uso o percentual cobrado pelo aplicativo a título de intermediação.

Não foi identificado grupo econômico que detenha controle sobre a Docway. Tampouco foram identificados convênios com clínicas populares, farmácias ou convênios médicos.

A política de privacidade do aplicativo afirma expressamente a possibilidade de compartilhamento dos dados pessoais coletados, para auxílio ao poder público e sem remuneração³²,

³² “As informações que contem sintomas e histórico médico, poderão ser utilizados pela DOCWAY com o fim de estudo estatístico de impacto regional, verificando manifestações em determinadas áreas urbanas ou não, auxiliando assim o poder público a desenvolver políticas para combater tais males, não serão usados dados que identifique o usuário (ex: nome, número do cartão de crédito), como também não serão compensados com nenhuma forma de remuneração ou royalties.”

conquanto que não impliquem na identificação pessoal do usuário. Não há declaração quanto a possibilidade da coleta, repasse e utilização de dados para fornecimento de anúncios personalizados sobre bens e serviços de interesse do usuário.

Considerando o exposto, chegou-se à conclusão de que o modelo de negócios da empresa se desenrola a partir de duas diferentes variáveis: (i) a intermediação realizada no pagamento entre paciente e consultório médico, (ii) a monetização de dados pessoais de usuários para terceiros.

Em resposta às nossas considerações, a Docway afirmou o que segue:

Não mencionamos o valor do percentual pago aos médicos em nossos termos de uso, porém todos são informados da quantia no momento em que iniciam o processo de parceria para conosco. [...]

Também é fato que não possuímos qualquer vínculo com clínicas populares, farmácias e/ou convênios médicos. [...]

A Docway pertence aos seus acionistas que não fazem parte ou tem participação em algum grupo econômico. Quanto aos dados coletados, utilizamos somente para fins de análises de comportamento em saúde, epidemiologia e estatística, sendo assim não comercializamos nem revendemos informações coletadas no aplicativo.

Nós não atribuímos o termo taxa de intermediação, mas sim um valor pago para administrarmos a ferramenta e gestão da base de médicos dentro do aplicativo. Além disso, é necessário o pagamento de encargos financeiros para que possamos utilizar meios de pagamentos eletrônicos. Dessa forma, temos um terceiro que realiza a cobrança e split para cada parte envolvida (Docway e prestadores). Assim, o consumidor tem visibilidade do valor real e, para médico e Docway, cabem os processos financeiro e contábil de todo o fluxo do serviço prestado.

8.1.4. Dokter

O aplicativo Dokter realiza a intermediação do pagamento entre pacientes e médicos/clínicas de atendimento, sendo o valor creditado na conta destes em até dois dias úteis. Posteriormente, deverá o médico ou clínica de atendimento efetuar pagamento para a Dokter, via de cartão de crédito. Não consta nos termos de uso o percentual cobrado pelo aplicativo a título de intermediação.

Não foi identificado grupo econômico que detenha controle sobre a Dokter, e tampouco convênios com clínicas populares, farmácias ou planos médicos. A plataforma foi desenvolvida pela empresa AIS Tecnologia da Informação.

A política de privacidade afirma expressamente a possibilidade de compartilhamento e/ou revenda dos dados pessoais coletados³³, conquanto que não impliquem na identificação pessoal do

³³ Política de privacidade: “Os sites da DOKTER e seus produtos obrigam-se expressamente a não coletar e não repassar a terceiros quaisquer informações que impliquem na identificação pessoal do usuário, exceto quando por estes expressamente autorizados. Considera-se “identificação pessoal do usuário” dados fornecidos que identificam o usuário incluindo, por exemplo, nome completo, endereço, telefone e e-mail.”

usuário, exceto quando por estes expressamente autorizados. Ademais, declara expressamente a possibilidade da coleta, repasse e utilização de metadados para fornecimento de anúncios personalizados sobre bens e serviços de interesse do usuário³⁴.

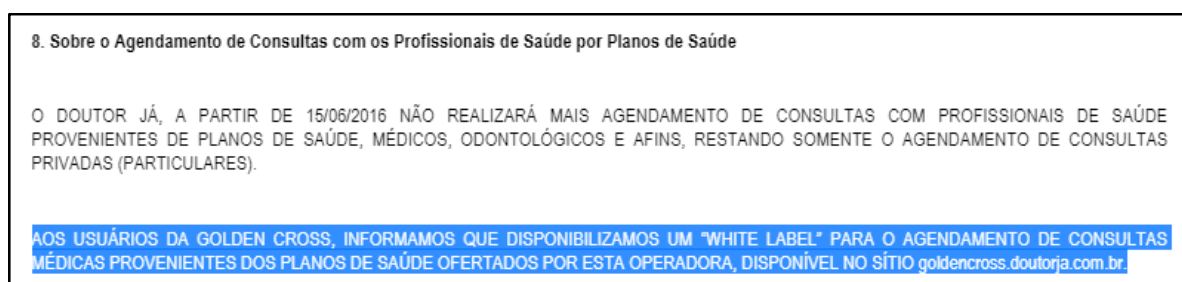
Chegou-se à conclusão que o modelo de negócios da empresa se desenrola a partir de três diferentes variáveis: (i) a intermediação realizada no pagamento entre paciente e consultório médico, (ii) a monetização de dados pessoais de usuários para terceiros e (iii) a monetização de metadados para direcionamento de propagandas personalizadas.

A Dokter não respondeu aos questionamentos do Idec.

8.1.5. Doutor Já

O aplicativo realiza a intermediação do pagamento entre pacientes e consultórios médicos cobrando uma taxa de 20% sobre o valor bruto do total de consultas realizadas pelo médico ou clínica de atendimento. O valor das consultas limita-se a R\$160,00.

A pesquisa também identificou que a **Doutor Já** faz parte da holding Óbvio Brasil, controladora do “Reclame Aqui”, site que agrega reclamações de consumidores em relação a serviços prestados por empresas. Não foram identificados convênios com clínicas populares ou farmácias, mas chamou atenção a disponibilização de um “White Label” aos usuários do plano de saúde Golden Cross, sem maiores explicações sobre os termos dessa parceria, conforme imagem abaixo:



³⁴ Política de privacidade: “Declaramos desde já que contabilizamos os números de visitação deste site e de suas páginas subjacentes, inclusive mediante utilização de cookies, de forma a melhorar a qualidade desses. As análises estatísticas e genéricas sobre o comportamento dos usuários poderão ser livremente partilhadas com terceiros, inclusive com anunciantes.”

Os termos de uso também afirmam expressamente a possibilidade de compartilhamento e/ou revenda dos dados pessoais coletados³⁵, bem como da utilização destes para fornecimento de anúncios personalizados sobre bens e serviços de interesse do usuário³⁶.

Considerando o exposto, chegou-se à conclusão de que o modelo de negócios da empresa se desenrola a partir de três diferentes variáveis: (i) a intermediação realizada no pagamento entre paciente e consultório médico, (ii) a monetização de informações estatísticas sobre dados médicos para terceiros e (iii) a monetização de dados pessoais para direcionamento de propagandas personalizadas.

Em resposta às nossas considerações, a Doutor Já afirmou o que segue:

- Preambularmente importante destacar que o paciente jamais dispende valores com o Doutor Já, eis que sua remuneração advém da clínica, laboratório e/ou consultório médico (e demais especialidades). Ademais o valor percebido pelo Doutor Já está nos termos de uso como valor médio de cadastro online. Todavia, há acordos privados cujo montante é distinto daquele existente.

- Sobre a Golden Cross, houve um convênio entre as partes, sem receita (revenue share ou afins), que resultou no white label mencionado. Todavia, o projeto sequer foi lançado e o Instrumento foi rescindido pelas partes, sem ônus nenhum. O mesmo já ocorreu com outras empresas, tais como o Botafogo de Futebol e Regatas.

[...]

- O modelo se dá por um valor de agendamento por consulta. Efetivamente, só cobramos sobre aquilo que entregamos, isto é, a consulta/exame realizada (não basta agendar a consulta/exame, o paciente deve comparecer, e este é um problema consuetudinário na saúde).

- Importante destacar: este é o nosso único modelo de receitas. Não há receitas por publicidade direcionada ao consumidor (basta observar que não há qualquer propaganda neste sentido em qualquer área da plataforma; tampouco na régua de comunicação - de fácil análise).

- Tampouco há negociação de informações estatísticas. Jamais houve qualquer transação acerca da base de dados ou de estudos sobre demografia médica. O que ocorre é a possibilidade de integração do Doutor Já com outros sistemas, de consultórios, clínicas, hospitais, laboratórios, farmácias e afins, que possui o escopo de otimização de processos (quanto mais softwares distintos operados, mais difícil o funcionamento da engrenagem), reduzindo custos, que, por conseguinte, reduz o custo agregado da consulta do paciente - isso sem falar na sua jornada propriamente dita (um sistema integrado entre consulta-exame-remédio-internação, facilita - e muito - a vida do usuário). Transacionar nosso banco de dados, seria denegrir a empresa, o usuário e o modelo de negócios propriamente dito.

³⁵ "17.6. O DOUTOR JÁ poderá armazenar informações estatísticas a respeito das consultas de saúde agendadas, podendo divulgá-las a terceiros, quando a ela, e somente ela, convir. O DOUTOR JÁ não divulgará quaisquer informações pessoalmente identificáveis a respeito das consultas de saúde agendadas, respeitando o sigilo médico."

³⁶ 17.4. Ao DOUTOR JÁ, é facultada a contratação de empresas terceirizadas de propaganda para a divulgação de anúncios e afins, durante visitas à PLATAFORMA. Estas, por sua vez, estão aptas a coletar informações sobre as visitas de USUÁRIOS à PLATAFORMA, sob o escopo de analisá-los para fornecer anúncios (e afins) personalizados sobre bens e serviços que possam ser de interesse para o USUÁRIO. As informações armazenadas poderão ser utilizadas para: i) aplicação do presente termo e condições de uso; ii) acompanhamento das atividades do USUÁRIO para melhor administração da PLATAFORMA, inclusive no gerenciamento de anúncios, publicações e afins; (iii) envio periódico de e-mails informativos, como por exemplo e-mail marketing; (iv) envio de material didático, tais quais, mas não bastando, "e-books" e afins, para fins didáticos para com o usuário; (v) prestar assistência técnica.

Também poderá ser usada futuramente para mapeamento dos problemas na saúde junto às entidades governamentais, estando de acordo com a missão da empresa, isto é, promover o acesso à saúde.

8.1.6. Saúde Já

A pesquisa revelou que o aplicativo realiza a intermediação do pagamento entre pacientes e consultórios médicos, cobrando uma taxa de serviço pelo uso do aplicativo, já incluída no preço, no valor correspondente a 20% sobre o preço da consulta. O preço do serviço de saúde é fixo por especialidade ou tipo de exame procurado. Por fim, é facultado ao usuário assinar um "cartão de medicamentos", pelo valor de R\$14,90 por mês, com vistas a poder adquiri-los com desconto.

Não foi identificado grupo econômico que detenha controle sobre a Saúde Já. A plataforma foi desenvolvida pela empresa Tecvidya Solutions - fábrica de software que desenvolve e, seletivamente, também investe em empresas e produtos de tecnologia que detenham inovação, escalabilidade e modelo de negócio comprovado. Ainda, há a afirmação expressa de parcerias e/ou convênios com farmácias, laboratórios e clínicas populares, embora não constem nos termos de uso maiores detalhes acerca de suas condições.

Os termos de uso também afirmam expressamente a possibilidade de compartilhamento e/ou revenda dos dados pessoais coletados³⁷, bem como da utilização destes para fornecimento de anúncios personalizados sobre bens e serviços de interesse do usuário³⁸.

Considerados os fatos elencados, chegou-se à conclusão de que o modelo de negócios da empresa se desenrola a partir de quatro diferentes variáveis: (i) a intermediação realizada no pagamento entre paciente e consultório médico, (ii) a adesão ao “cartão de medicamentos”, (iii) a

³⁷ "6.1 Fica assegurado à SAÚDE JÁ o direito ao armazenamento de todas as informações transacionadas e/ou cadastradas através do Aplicativo e/ou do site www.saudeja.com, **incluindo, mas não se limitando**, aos dados pessoais do Usuário contidos no seu cadastro, endereços de IP, informações sobre data e horário de acesso e do Prestador, assim como a sua **divulgação a terceiros** (i) nas hipóteses permitidas ou determinadas pela lei, (ii) para cumprir o disposto neste Instrumento, (iii) em caso de determinação por autoridade administrativa ou judicial, (iv) para proteger os direitos de terceiros ou da SAÚDE JÁ."

³⁸ "6.2 [...] A SAÚDE JÁ poderá se utilizar das mesmas para os seguintes fins, além daqueles constantes deste Instrumento, pelo que conta, desde já, com a autorização expressa do Usuário: (i) para viabilizar a uso do Aplicativo em todas as suas interações; (ii) para encaminhar ao Usuário qualquer comunicação a respeito do Aplicativo; (iii) **para identificar os interesses e necessidades do Usuário, com a finalidade de desenvolver produtos e serviços que possam ser oferecidos através do Aplicativo**; (iv) para realizar estudos que possam melhorar o Aplicativo; e (v) no caso de venda, aquisição, fusão, reorganização societária ou qualquer outra mudança no controle da SAÚDE JÁ, hipótese em que o novo controlador deverá se comprometer a manter em segurança as informações disponibilizadas pelo Usuário nos moldes semelhantes as aqui dispostos."

monetização de informações estatísticas sobre dados médicos para terceiros e (iv) a monetização de dados pessoais para direcionamento de propagandas personalizadas.

Em resposta às nossas considerações, a Saúde Já afirmou o que segue:

Por uma questão total de transparência com V.Sas, a Saúde Já se escusa do fato de o Termo e Condições de Uso do Aplicativo (“Termos de Uso”) utilizado pelo IDEC para a realização da pesquisa, objeto da correspondência em epígrafe encontrar-se desatualizado à época de vosso acesso.

Com efeito, antes mesmo da realização da pesquisa a Saúde Já havia entabulado novo Termo de Uso (cópia em Anexo), que, por engano, deixou de ser disponibilizado no site. Tal fato, cumpre dizer, já se encontra devidamente regularizado.

[...]

O modelo de negócio utilizado pela Saúde Já auferre receitas oriundas, exclusivamente, da taxa de intermediação pelo acesso aos Serviços de Saúde (conforme conceituado no Termo de Uso) e da cobrança de mensalidade pelo cartão de medicamento, que dá direito ao usuário descontos de até 60% em mais de 2700 medicamentos, conforme explicitado no item 2, alínea B do Termo de Uso atualizado e disponibilizado no sítio eletrônico e aplicativo da Saúde Já.

Neste sentido, vale destacar que a Saúde Já não auferir qualquer receita com taxa de adesão ou compra do aplicativo – que é gratuito para download ao usuário – ou qualquer taxa de adesão ao cartão de medicamentos, que possui tão somente uma mensalidade de R\$ 14,90 [...]

Do outro lado, também não auferir qualquer receita advinda da “monetização de dados pessoais para direcionamento de propaganda personalizadas”, tal como constou da conclusão constante do item 4.1 da missiva ora respondida.

Com efeito, embora ao IDEC pudesse não parecer claro no Termo de Uso analisado, não havia ali qualquer autorização expressa do Usuário a realização de tais atos, pelo que a Saúde Já jamais monetizou tais informações.

[...]

Conforme se explicou por ocasião do item anterior, é correto afirmar que, os seguintes itens estão contemplados no modelo de negócio do Saúde Já:

- Taxa de intermediação de consultas médicas, odontológicas e exames, nos moldes previstos no termo de Uso e previamente informados ao usuário;
- Cobrança de mensalidade pelo cartão de medicamentos, nos moldes previstos no termo de Uso e previamente informados ao usuário.

É INCORRETO afirmar que os seguintes itens estão contemplados no modelo de negócio do Saúde Já:

- Taxa de adesão ao cartão de medicamentos;
- Obtenção de receitas por publicidade direcionada ao consumidor; e
- Negociação de informações estatísticas sobre a utilização do aplicativo.

8.2. Anexo II – Análise detalhada: Disponibilidade de Informação

8.2.1. Doctoralia

A política de privacidade do Doctoralia apresenta de forma clara e completa quais os dados de tráfego e informações pessoais que são coletados como pressupostos para utilização da plataforma. Contudo, nem os termos de uso nem a política de privacidade da Doctoralia apresentam de forma clara e completa as finalidades de uso de tais dados. No lugar da especificidade são adotadas cláusulas genéricas.³⁹

O aplicativo também não informa, de forma clara e acessível a qualquer interessado, os padrões de segurança adotados para coleta, tratamento e armazenamento dos dados. Seus termos de uso apenas informam que a plataforma se *responsabiliza* por adotar *medidas de segurança que impeçam o acesso, o uso e a divulgação não autorizada* de dados pessoais de seus usuários⁴⁰, inexistindo, contudo, maiores especificações. Quanto à criptografia, assegura que a *transmissão de dados entre o computador do usuário e o site será realizada de maneira segura*, quando se tratar de *necessidade de identificação* ou de *informações sigilosas*. Novamente, sem especificar quais seriam as informações sigilosas.⁴¹

Por fim, a Doctoralia não disponibiliza os termos de uso ou política de privacidade nas plataformas de *download* do aplicativo. Nesse sentido, mesmo que haja a disponibilização dessas informações no site da plataforma, resta importante que ao usuário seja possibilitado o acesso às informações a partir de seu dispositivo de utilização.

Em resposta às nossas considerações, a Doctoralia afirmou o que segue:

A maioria das objeções diz respeito a políticas de segurança, cuja ausência é proposital, justamente para resguardar a inviolabilidade de informações por terceiros desautorizados, em completa consonância com a prática de outros segmentos comerciais, cujos dados também são sensíveis, como instituições financeiras, estabelecimentos médicos etc. No mais, o restante das supostas omissões identificadas pelo Instituto, em nosso entender, também não procede, pois tratam-se de matérias que, embora não abordadas expressamente no conteúdo

³⁹ Termos de uso: “I – Finalidade: A solicitação de dados pessoais do Usuário pela Doctoralia tem como finalidade, exclusivamente, viabilizar o uso da Plataforma Doctoralia (“Plataforma”), a qual fornece uma plataforma que permite ao Usuário o acesso a informações de profissionais da saúde, realizar agendamentos e avaliar os serviços prestados (“Serviços”).”

⁴⁰ Termos de uso: “§ 8. Proteção de Dados [...] É de responsabilidade do Prestador de Serviços proteger e conservar todos os dados pessoais e senhas dos usuários, de modo que as informações fornecidas estarão sujeitas a medidas de segurança para impedir o acesso, o uso e a divulgação não autorizada.”

⁴¹ Política de privacidade: “IV – Segurança e proteção (Criptografia de Dados) Suas informações serão armazenadas em um servidor seguro, e sempre que houver necessidade de identificação ou fornecimento de informações sigilosas, a transmissão de dados entre seu computador e o Site será realizada através de conexão segura”

do aplicativo, termos de uso ou política de privacidade, encontra-se expressa e adequadamente previstas no texto legal – razão pela qual é dispensável sua reprodução.

[...]

A Doctoralia não promove a eliminação automática de dados pessoais de usuários quando eles deixam de utilizar a aplicação, pois é possível que o usuário decida retomar a utilização dos serviços posteriormente.

8.2.2. Boa consulta

A política de privacidade do Boa Consulta apresenta de forma clara e completa quais os dados de tráfego e informações pessoais que são coletadas como pressupostos para utilização da plataforma. Contudo, não são explicitadas claramente as finalidades de uso de tais dados. Embora algumas das finalidades sejam especificadas no item 2.6 dos termos e condições do aplicativo, as descrições são genéricas. Há menção, por exemplo, à utilização das informações coletadas para “aplicar estes T&C”⁴².

Ademais, o aplicativo não informa os padrões de segurança para coleta, tratamento e armazenamento dos dados de forma clara e acessível a qualquer interessado. Conforme os Termos e Condições, é apenas informado que o aplicativo utiliza sistema de criptografia para proteção dos dados transmitidos, quando há o “desenvolvimento de atividades em que a troca de informações requer maior segurança, em razão da possível ação de hackers, spys, etc”⁴³. Assim, fica incerto o que a plataforma compreende por “atividades em que a troca de informações requer maior segurança”.

Em resposta às nossas considerações, o Boa Consulta afirmou o que segue:

Estão sendo adotadas medidas para que as demais informações dos usuários sejam armazenadas em consonância com disposto na Seção II do Decreto nº 8771/2016.

⁴² “2.6 A Empresa poderá utilizar as informações coletadas para: Aplicar estes T&C; Acompanhar as atividades do Usuário, utilizando palavras-chave de pesquisas e novos anúncios para administrar mais efetivamente as atividades no Boa Consulta; Prestar serviços ao Usuário, como envio periódico de e-mails informativos; Prestar assistência técnica.”

⁴³ “2.11 O Usuário desde já declara estar ciente que a Empresa não assume nenhuma responsabilidade em caso de roubo, perda, alteração ou uso indevido de suas informações pessoais. Suas informações cadastrais são protegidas por login e senha, para sua segurança e privacidade. Você deverá proteger tais dados contra a utilização indevida por terceiros. Os atos praticados após sua identificação no Boa Consulta, com login e senha serão considerados de sua exclusiva responsabilidade. No desenvolvimento de atividades em que a troca de informações requer maior segurança, em razão da possível ação de hackers, spys, etc., o Boa Consulta utiliza do sistema de criptografia para proteger os dados transmitidos.”

8.2.3. Docway

A pesquisa identificou que a política de privacidade da Docway apresenta de forma clara e completa quais os dados de tráfego e informações pessoais que são coletadas como pressupostos para utilização da plataforma. Ademais, também estão explicitadas na política de privacidade, de maneira clara e específica, as finalidades de uso de tais dados.

No entanto, o aplicativo é omissos quanto aos padrões de segurança adotados para coleta, tratamento e armazenamento dos dados. Não há, portanto, clareza quanto ao cumprimento das diretrizes previstas no art. 13 do Decreto 8.771/1.

Em resposta às nossas considerações, a Docway afirmou o que segue:

Reforçamos, ainda, que nossos Termos de Uso e Política de Privacidade passam, no momento, por correções pontuais e necessárias, a fim de manter a clareza para com todos os nossos clientes internos e externos.

8.2.4. Dokter

A pesquisa identificou que nem os termos de uso nem a política de privacidade da Dokter apresentam de forma clara e completa quais as informações cadastrais e dados transacionais que são coletados, tratados e armazenados como pressupostos para utilização da plataforma. Tampouco são explicitadas, de maneira clara e específica, as finalidades de uso de tais dados. No lugar da especificidade são adotadas cláusulas genéricas⁴⁴.

Por fim, o aplicativo é omissos quanto aos padrões de segurança adotados para coleta, tratamento e armazenamento dos dados. Não há, portanto, transparência quanto ao cumprimento das diretrizes previstas no art. 13 do Decreto 8.771/1.

A Dokter não respondeu aos questionamentos do Idec.

8.2.5. Doutor Já

A pesquisa identificou que a política de privacidade da Doutor Já apresenta de forma clara e completa quais os dados de tráfego e informações pessoais que são coletados como pressupostos para

⁴⁴ Termos de uso: “Para poder usufruir da maior parte das funcionalidades dos Serviços, o Usuário terá de registrar e manter uma conta pessoal de Usuário de Serviços ativa (“Conta”). [...] O registro de uma conta obriga que o Usuário submeta certas informações pessoais, tais como o seu nome, endereço, número de telefone celular e idade, além de, pelo menos, um método de pagamento válido (um cartão de crédito ou a indicação de um parceiro aceito para efeitos de pagamento).”

utilização da plataforma. Além disso, a política de privacidade faz menção, de maneira clara e específica, às finalidades de uso de tais dados.

Não obstante, o aplicativo não informa os padrões de segurança para coleta, tratamento e armazenamento dos dados de forma clara e acessível a qualquer interessado. Conforme a política de privacidade, o aplicativo utiliza os “padrões geralmente aceitos na indústria para proteger as Informações Pessoais”⁴⁵, inexistindo, assim, especificação acerca de seu conteúdo.

Em resposta às nossas considerações, a Doutor Já afirmou o que segue:

Ademais, o Doutor Já se compromete em atualizar os Termos de Uso e a Política de Privacidade, no sentido de cristalizar ao cidadão a forma, a coleta, o tratamento e o armazenamento dos dados, os quais, posteriormente, serão enviados por correio eletrônico, bem como "check box" quando do primeiro acesso do usuário à plataforma (conforme já é realizado nas atualizações).

8.2.6. Saúde Já

A Saúde Já não apresenta de forma clara e completa quais os dados transacionais ou informações cadastrais que são coletadas, tratadas e armazenadas como pressupostos para utilização da plataforma. Contudo, não são explicitadas, de maneira clara e específica, as finalidades de uso de tais dados. No lugar da especificidade são adotadas cláusulas genéricas.⁴⁶

O aplicativo também não informa, de forma clara e acessível a qualquer interessado, os padrões de segurança adotados para coleta, tratamento e armazenamento dos dados. É informado apenas que a plataforma se compromete a envidar os seus melhores esforços para manter a confidencialidade, integridade e segurança de quaisquer informações disponibilizadas pelo usuário. Inexiste, contudo, especificação acerca da proteção adotada para esse objetivo.

⁴⁵ “17. Segurança - A segurança das suas Informações Pessoais é importante para nós. Seguimos os padrões geralmente aceitos na indústria para proteger as Informações Pessoais enviadas a nós, tanto durante a transmissão e assim que a recebemos. Embora façamos esforços de boa-fé para armazenar Informações Pessoais em um ambiente operacional seguro que não é aberto ao público, você deve compreender que não existe tal coisa como a segurança completa, e nós não garantimos que não haverá divulgação não intencional de suas Informações Pessoais. Se nos tornarmos conscientes de que suas Informações Pessoais tem sido divulgadas de uma maneira não de acordo com esta Política de Privacidade, envidaremos todos os esforços razoáveis para notificá-lo sobre a natureza e a extensão da divulgação (na medida em que tivermos esta informação), logo que razoavelmente possível e permitido por lei.”

⁴⁶Termos de uso: “6.1 Fica assegurado à SAÚDE JÁ o direito ao armazenamento de todas as informações transacionadas e/ou cadastradas através do Aplicativo e/ou do site www.saudeja.com, **incluindo, mas não se limitando**, aos dados pessoais do Usuário contidos no seu cadastro, endereços de IP, informações sobre data e horário de acesso e do Prestador, assim como a sua divulgação a terceiros (i) nas hipóteses permitidas ou determinadas pela lei, (ii) para cumprir o disposto neste Instrumento, (iii) em caso de determinação por autoridade administrativa ou judicial, (iv) para proteger os direitos de terceiros ou da SAÚDE JÁ.”

Em resposta às nossas considerações, a **Saúde Já** afirmou o que segue:

A Saúde Já não concorda com a alegação de que não haveria especificação dos dados coletados por si para a operacionalização do negócio [...] Logo de início, na cláusula 1.1 do antigo Termo de Uso, utilizado na análise, restavam claros os dados que são coletados no cadastro inicial, assim como os dados constantes do cadastro complementar, assim como era mencionado que esse último era opcional ao usuário.

[...]

Conforme Política de Privacidade prevista no item 6.3 do Termo de Uso disponibilizado ao consumidor os dados coletados são utilizados para:

“6.3 O Usuário declara estar ciente e autoriza expressamente à SAÚDE JÁ a se utilizar das informações fornecidas pelo Usuário para os seguintes fins, além daqueles constantes deste Instrumento: (i) para identificar e contatar o Usuário nos casos de necessidade; (ii) para viabilizar a uso do Aplicativo em todas as suas interações; (iii) para facilitar o acesso aos Prestadores mais próximos utilizando o sistema de geolocalização; (iv) para sugerir um novo Prestador em caso de cancelamento de qualquer agendamento nos moldes previstos neste Instrumento; (v) para encaminhar ao Usuário qualquer comunicação e notificação a respeito do Aplicativo, ainda que relacionados a novos produtos e serviços oferecidos através do Aplicativo e que possam ser de seu interesse, lembretes sobre consultas e demais procedimentos agendados, dentre outras comunicações com vistas a mantê-lo atualizado sobre melhorias efetuadas no Aplicativo; (vi) para realizar estudos e pesquisas que possam melhorar o Aplicativo e corrigir eventuais erros, sempre com foco na melhoria dos Serviços oferecidos pela Saúde Já e pelos Prestadores; e (vii) no caso de venda, aquisição, fusão, reorganização societária ou qualquer outra mudança no controle da SAÚDE JÁ, hipótese em que o novo controlador deverá se comprometer a manter em segurança as informações disponibilizadas pelo Usuário nos moldes semelhantes aos aqui dispostos.”

47

⁴⁷ Cláusula do Termo de Uso atualizado, que não corresponde ao utilizado na coleta de dados da pesquisa.

8.3. Anexo III – Análise detalhada: segurança da informação

8.3.1. Doctoralia

A pesquisa revelou que o aplicativo acessa e armazena dados sensíveis sobre a saúde de seus usuários. Porém, não há informações específicas a respeito da forma de armazenamento dos dados sensíveis coletados, do tempo pelo qual ficam armazenados e da possibilidade de exclusão desses dados. Também não há menção a procedimentos de anonimização dessas informações.⁴⁸

A este quadro soma-se a inexistência de transparência quanto às informações de padrões de segurança ou utilização de criptografia. A plataforma apenas faz referência à adoção de conexão segura e classificação de certas informações sigilosas.

Ainda, a pesquisa identificou que fica facultado à plataforma o compartilhamento de dados pessoais e informações estatísticas. Contudo, inexistente especificação quanto ao conteúdo dos dados passíveis de compartilhamento. Não resta claro se tais dados incluem informações relativas à saúde dos usuários da plataforma, dados cadastrais ou metadados.

Em resposta às nossas considerações, a Doctoralia afirmou o que segue:

A Doctoralia utiliza o padrão SSL/HTTPS (PKCS #1 SHA-256 com encriptação RSA) para o armazenamento e transmissão de dados pessoais coletados no aplicativo. Todos os *websites* utilizam https. Uma vez coletados os dados, os mesmos são armazenados na plataforma de nuvem Microsoft Cloud (Azure), que possui próprias políticas de segurança reconhecidas internacionalmente como confiáveis. O sistema Azure admite e utiliza vários mecanismos de encriptação de dados como SSL/TLS, IPsec e AES (dependendo do tipo de informação), *containers* e *transports*. O sistema também implementa o controle de acesso à rede e a segregação via *VLAN isolation*, listas *ACL*, *load balancers* e filtros de IP. Informações detalhadas sobre a política de segurança da Azure podem ser encontradas em: <https://azure.microsoft.com/es-es/overview/trusts-cloud/>.

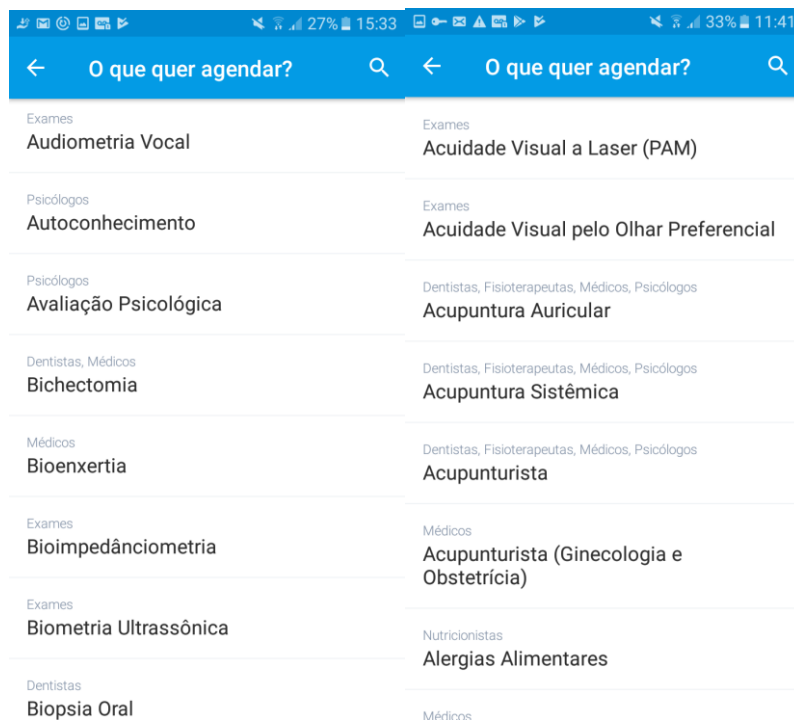
Todos os dados pessoais dos pacientes são protegidos pela Doctoralia. Para a proteção de dados sensíveis de seus usuários, a Doctoralia se utiliza da técnica de mascarar tais informações, como CPF/CNPJ, e-mail, nome, etc., de forma que os dados são disponibilizados como “XXXX”.

A Doctoralia não promove a eliminação automática de dados pessoais de usuários quando eles deixam de utilizar a aplicação, pois é possível que o usuário decida retomar a utilização dos serviços posteriormente.

⁴⁸ Nesse ponto, mesmo que houvesse menção específica a esse tipo de procedimento, o Idec considera importante fazer a ressalva de que dados a princípio anonimizados podem sofrer reversão desse procedimento, por meio de algoritmos de re-identificação. Uma discussão sobre as dificuldades nesse processo é feita por Lucas Teixeira no artigo “Teoricamente impossível: problemas com a anonimização de dados pessoais”. Disponível em: <https://antivigilancia.org/pt/2015/05/anonimizacao-dados-pessoais/> (acesso em 02/02/2018)

8.3.2. Boa Consulta

O aplicativo acessa e armazena dados sensíveis sobre a saúde de seus usuários, tais como o motivo da consulta médica realizada e as especialidades procuradas. Inclusive, é grande o grau de especificidade adotado (cf. imagem abaixo). Ademais, conforme já pontuado, fica também facultado à plataforma o compartilhamento de informações estatísticas sobre as consultas de saúde agendadas.



O aplicativo afirma que nenhuma informação pessoalmente identificável a respeito das consultas médicas agendadas pode ser compartilhada com terceiros. De qualquer maneira, é importante que a empresa forneça informações detalhadas a respeito da forma de armazenamento e anonimização dos dados sensíveis coletados, do tempo pelo qual ficam armazenados e da possibilidade de exclusão desses dados.

Na avaliação do Instituto, a plataforma não é precisa quanto a esses padrões, limitando-se a comunicar que certas informações são criptografadas - como exposto acima - e que as informações são armazenadas pelo “pelo período que entender necessário para o bom cumprimento de seus negócios, mesmo após o encerramento da conta do Usuário, salvo manifestação expressa do Usuário em sentido contrário.”⁴⁹.

Em resposta às nossas considerações, o Boa Consulta afirmou o que segue:

⁴⁹ “2.8 A Empresa reserva-se o direito de reter informações pelo período que entender necessário para o bom cumprimento de seus negócios, mesmo após o encerramento da conta do Usuário, salvo manifestação expressa do Usuário em sentido contrário.”

Os Dados pessoais coletados por meio do aplicativos são transportados sob <https://tis>.

O armazenamento da senha é criptografado com uma função de hash “one-way”.

Estão sendo adotadas medidas para que as demais informações dos usuários sejam armazenadas em consonância com disposto na Seção II do Decreto nº 8771/2016.

No que diz respeito ao Boa Consulta, como, no momento, a G2D não compartilha os dados dos usuários com terceiros, não são adotadas medidas de anonimização. De toda forma, a empresa assume o compromisso de, na eventualidade de modificar o modelo de negócio, adotar medidas condizentes com as melhores práticas de mercado e a legislação brasileira.

8.3.3. Docway

A pesquisa revelou que o aplicativo acessa e armazena dados sensíveis sobre a saúde de seus usuários, tais como o motivo da consulta médica realizada. Ademais, conforme já pontuado, fica também facultado à plataforma o compartilhamento de informações estatísticas sobre as consultas de saúde agendadas.

A Docway afirma que nenhuma informação pessoalmente identificável a respeito das consultas médicas agendadas pode ser compartilhada com terceiros. Não há, todavia, menção clara ao armazenamento de dados e tampouco à sua duração. Por fim, também não há menção à proteção de informações por meio de criptografia ou à possibilidade de exclusão.

Em resposta às nossas considerações, a Docway afirmou o que segue:

Quanto aos padrões de segurança e as referidas cláusulas de responsabilidade civil, comprometemo-nos a fazer os devidos ajustes e alterações em nossos termos, para que estejamos plenamente de acordo com as regulamentações vigentes.

[...]

Sobre a anonimização, Docway possui criptografia das informações em seu banco de dados, tendo acesso às informações pessoais qualificadas tecnicamente, em específico nosso médico responsável, que é a pessoa legal para ter acesso aos dados. Ainda que não tenhamos regulamentação suficiente, estamos trabalhando nosso sistema para que sigam as políticas de HIPAA Compliance, aplicadas nos EUA.

[...]

Docway investe constantemente em tecnologia e segurança de dados. Atualmente, trabalhamos em cima da resolução 1.639 do Conselho Federal de Medicina que estabelece critérios para certificação de sistemas de informação. Nossos servidores, que hospedam nossos bancos de dados, são Microsoft e Amazon, homologados pelo FDA e HIPAA Compliance.

[...]

Limitamos o acesso ao banco de dados a profissionais qualificados para tal. Para acesso a dados sensíveis, apenas nosso responsável técnico.

Quanto à exclusão dos dados, é necessário que o paciente solicite a exclusão dos dados, caso haja interesse em descontinuar os serviços [...], reservamos os dados dos pacientes e registros eletrônicos por 20 anos, conforme previsto no Art. 4 da Resolução 1.639/2002 do CFM.

8.3.4. Dokter

Os termos de uso do aplicativo reconhecem a *total confidencialidade* na *coleta e utilização*, pela Dokter, das informações de seus usuários⁵⁰. A preocupação com o resguardo da privacidade do consumidor, todavia, é prejudicada em virtude da inexistência de transparência quanto às informações de (i) padrões de segurança, (ii) armazenamento de dados e (iii) criptografia. Também é prejudicada pela inexistência de resguardo expresso ao sigilo médico.

Não constam informações expressas sobre a anonimização dos dados sensíveis coletados dos usuários. Ainda, a plataforma é omissa quanto ao tempo de armazenamento de dados pessoais e a possibilidade de sua exclusão.

A Dokter não respondeu aos questionamentos do Idec.

8.3.5. Doutor Já

A pesquisa revelou que o aplicativo acessa e armazena dados sensíveis sobre a saúde de seus usuários⁵¹, tais como o motivo da consulta médica realizada⁵² e as especialidades procuradas, com grande grau de especificidade entre elas (cf. imagem abaixo). Ademais, conforme já pontuado, fica também facultado à plataforma o compartilhamento de informações estatísticas sobre as consultas de saúde agendadas.

⁵⁰ Termos de uso: “A coleta e utilização, por nós, de informação pessoal relativa aos Serviços é efetuada com total confidencialidade nos termos previstos na Política de Privacidade da Dokter.”

⁵¹ Nos termos de uso do aplicativo é utilizada a terminologia de “dados médicos” para identificá-los.

⁵² Embora não solicitado ao longo da experiência de utilização do aplicativo, os termos de uso explicitam que o motivo da consulta pode ser informado pelo usuário, de forma facultativa, na hora de agendá-la.

← Especialidades	← Especialidades
Fisioterapia - Fisioterapia Aquática	Neurocirurgia - Do Idoso
Fisioterapia - Fisioterapia do Trabalho	Neurocirurgia - Eletrofisiologia
Fisioterapia - Fisioterapia em Oncologia	Neurocirurgia - Endovascular e Imagem
Fisioterapia - Fisioterapia em Terapia Intensiva	Neurocirurgia - Funcional e Dor
Fisioterapia - Fisioterapia Respiratória	Neurocirurgia - Implantes Biológicos
Fisioterapia - Neurofuncional	Neurocirurgia - Nervos Periféricos

A Doutor Já afirma que nenhuma informação pessoalmente identificável a respeito das consultas médicas agendadas pode ser compartilhada com terceiros. Todavia, a plataforma não é precisa a respeito da forma de armazenamento e anonimização dos dados sensíveis coletados, do tempo pelo qual ficam armazenados e da possibilidade de exclusão desses dados.

Há apenas a comunicação de que o armazenamento é feito pelo “tempo necessário para fornecer os melhores serviços para você e outras pessoas”. Ademais, embora os Termos de Uso assegurem a utilização de criptografia em certos casos, fica incerto o que a plataforma compreende por “atividades em que a troca de informações requer maior segurança”.

Em resposta às nossas considerações, a Doutor Já afirmou o que segue:

Para a autenticação utilizamos o protocolo OAuth. O OAuth é um padrão aberto para autorização que permite aos clientes obter acesso a recursos protegidos do servidor em nome do proprietário do recurso. O proprietário do recurso pode ser um cliente diferente ou o usuário final.

- para a transferência de dados utilizamos o protocolo HTTPS (em português: Protocolo de Transferência de Hipertexto Seguro). O HTTPS é uma implementação do protocolo HTTP com uma camada adicional de segurança que utiliza o protocolo SSL/TLS. Essa camada adicional permite que os dados sejam transmitidos por meio de uma conexão criptografada e que se verifique a autenticidade do servidor e do cliente por meio de certificados digitais.

O protocolo HTTPS é utilizado, em regra, quando se deseja evitar que a informação transmitida entre o cliente e o servidor seja visualizada por terceiros, como por exemplo no caso de compras online.

- Fora isso, hospedamos nosso serviço em servidores mundialmente conhecidos como Amazon AWS e Microsoft Azzure, com redundância e backups automáticos.

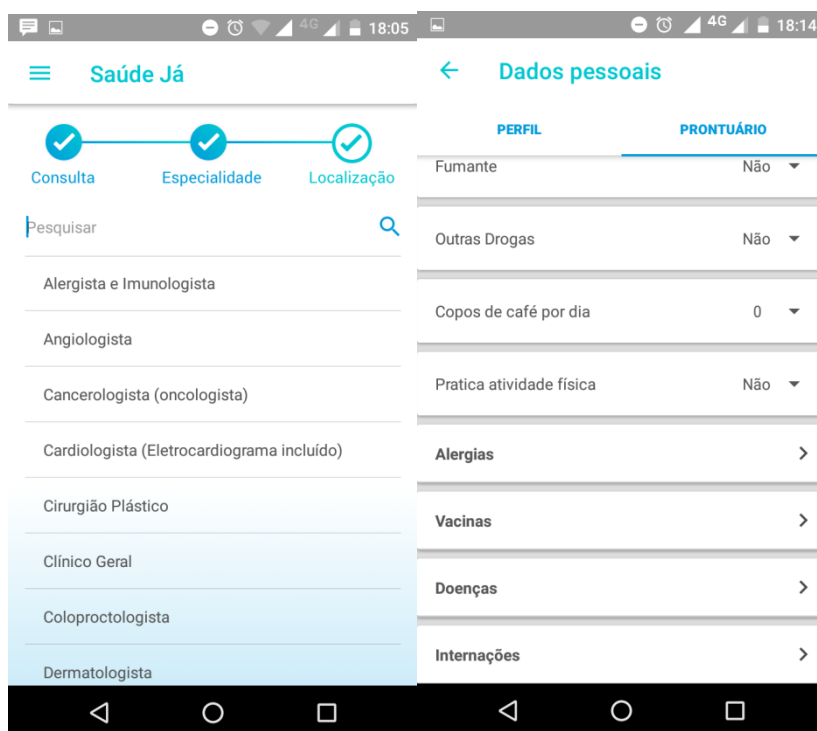
[Sobre a anonimização] Vamos colocar nos termos de uso para maior transparência.

[...]

- Semelhantemente às redes sociais, mantemos os dados pessoais dos usuários, ainda que o haja a exclusão do cadastro. Isto porque facilita quando da reativação do mesmo (o cadastro tende a ser uma etapa tortuosa ao usuário).
- Todavia, consoante a nossa política de privacidade, acaso o usuário requeira, o mesmo poder ser excluído permanentemente.

8.3.6. Saúde Já

O aplicativo coleta, trata e armazena dados sensíveis sobre o quadro clínico de seus usuários, tais como possíveis alergias, vacinas já tomadas, medicamentos de uso contínuo, internações e hábitos de vida que sejam fatores de risco a determinadas doenças. Conforme já pontuado, fica também facultado à plataforma o compartilhamento de informações estatísticas sobre as consultas de saúde agendadas. Por fim, há disponibilização ao usuário de informações relativas ao seu prontuário médico.



Sendo assim, a Saúde Já coleta, armazena e compartilha informações sensíveis sobre seus usuários, sem especificar devidas garantias. A plataforma faz menção à preservação do sigilo médico, porém não garante formas de armazenamento seguras, tampouco resguardo às demais informações solicitadas pelo aplicativo e que colocam em risco a privacidade de seus usuários. Não há menção a práticas de anonimização dos dados pessoais coletados, tempo de armazenamento ou possibilidade de exclusão.

Em resposta às nossas considerações, a Saúde Já afirmou o que segue:

O consumidor possui, de plano, informação quanto aos dados que precisa imputar para a conclusão da operação, sendo a inserção de dados sensíveis apenas uma funcionalidade complementar e opcional, como se deduz da cláusula 1.1 do Termo de Uso, anteriormente destacada. [...]

Vale destacar que, conforme será respondido mais adiante, após a finalização da operação, os dados dos usuários são excluídos, a teor do disposto na cláusula 6.9, a seguir colacionada.⁵³

“6.9 Os Dados Pessoais disponibilizados pelo Usuário são removidos após a solicitação deste em interromper a utilização do Aplicativo, sendo que os demais dados serão mantidos tão somente para fins de estatística, com vistas à melhoria dos Serviços a serem prestados, resguardado o anonimato.”

[...]

Os dados enviados aos servidores do Saúde Já através do aplicativo são transmitidos por conexão segura SSL, com chave de 2048 bits. O Saúde Já utiliza técnicas eficientes para proteger todas as informações pessoais de nossos usuários, seguindo padrões conhecidos no mercado de Tecnologia da informação como o ISSO 27001, ISSO 27017, ISSO 27018 e OCI DSS 3.0.

O Saúde Já utiliza técnicas de criptografia reversível para armazenamento de dados pessoais, para que possa informar aos profissionais de saúde os dados de seu paciente e todos os processos são aderentes ao PCI DSS.

Por outro lado, está assegurado a anonimização dos dados dos usuários por ocasião do seu pedido de interrupção de uso do aplicativo, nos moldes previstos na cláusula 6.9:

⁵³ Não existente no Termo de Uso original

8.4. Anexo IV – Análise detalhada: responsabilidade civil

8.4.1. Doctoralia

Os termos de uso da Doctoralia apresentam as seguintes cláusulas de limitação da responsabilidade civil:

§ 9. Limitação de Responsabilidade

1. A Doctoralia não presta quaisquer serviços médicos e/ou similares, sendo, portanto, uma mera plataforma digital de divulgação de profissionais da saúde e avaliação de atendimento médico pelo Usuário. Por esse motivo, o Prestador de Serviços não poderá, em hipótese alguma, ser responsabilizada por qualquer prejuízo causado aos usuários, tampouco, garante resultados de qualquer natureza ao usuário.

V – Exclusão de Garantias e de Responsabilidade

Não nos responsabilizamos pelos serviços prestados por terceiros após o Usuário ser direcionado através dos links contidos no Site o qual ocorrerá por conta e risco do Usuário, inclusive os sites direcionados serão regidos pelos próprios Termos de Uso e Políticas de Privacidade destes sites os quais deverão ser lidos pelo Usuário. O Usuário será o único responsável por entender os termos e condições de contratação dos produtos e serviços que serão oferecidos/contratados a partir das simulações realizadas no Site. A DOCTORALIA NÃO PODERÁ SER RESPONSABILIZADA POR QUALQUER PERDA OU DANO QUE O USUÁRIO POSSA INCORRER COM ESTAS CONTRATAÇÕES.

Quando confrontadas com as normas jurídicas brasileiras, conclui-se que estas cláusulas contêm vício de legalidade, uma vez que em dissonância com a responsabilidade objetiva garantida pelo Código de Defesa do Consumidor.

Sendo a Doctoralia uma prestadora de serviços de intermediação, e que ainda realiza uma atividade de risco ao coletar e armazenar dados sensíveis sobre seus usuários, quaisquer danos causados em decorrência de falhas na plataforma devem gerar sua devida responsabilização.

Em resposta às nossas considerações, a Doctoralia afirmou o que segue:

No mais, o restante das supostas omissões identificadas pelo Instituto, em nosso entender, também não procede, pois tratam-se de matérias que, embora não abordadas expressamente no conteúdo do aplicativo, termos de uso ou política de privacidade, encontra-se expressa e adequadamente previstas no texto legal – razão pela qual é dispensável sua reprodução.

8.4.2. Boa Consulta

Os Termos e Condições do Boa Consulta apresentam as seguintes cláusulas de limitação da responsabilidade civil:

5.2 O Usuário é o único e exclusivo responsável por todos os ônus e responsabilidades decorrentes dos atos praticados no Boa Consulta, inclusive pelo pagamento das consultas e exames que agendar.

5.5.1 A Empresa exime-se de qualquer responsabilidade decorrente de danos e prejuízos que possam decorrer da presença de vírus, códigos maliciosos ou outros componentes prejudiciais no Boa Consulta.

5.7 Exceto se expressamente indicado, o Boa Consulta e quaisquer dos serviços oferecidos no Boa Consulta ou relacionados a ele são fornecidos na situação em que se encontram, sem garantias de qualquer natureza, expressas ou implícitas. A Empresa exime-se de quaisquer responsabilidades por danos e prejuízos de qualquer natureza motivados por ações causadas por terceiros, por meio do Boa Consulta, configurando-se apenas como a provedora do ambiente virtual, ferramentas e tecnologias necessárias para o desenvolvimento das relações pelos Usuários.

Quando confrontadas com as normas jurídicas brasileiras, conclui-se que estas cláusulas contêm vício de legalidade, uma vez que em dissonância com a responsabilidade objetiva garantida pelo Código de Defesa do Consumidor.

Sendo o Boa Consulta um prestador de serviços de intermediação, e que ainda realiza uma atividade de risco ao coletar e armazenar dados sensíveis sobre seus usuários, quaisquer danos causados em decorrência de falhas na plataforma devem gerar sua devida responsabilização.

Em resposta às nossas considerações, o Boa Consulta não se manifestou sobre o assunto.

8.4.3. Docway

Os termos de uso da Docway apresentam as seguintes cláusulas de limitação da responsabilidade civil:

LIMITAÇÃO DAS RESPONSABILIDADES

AO MÁXIMO PERMITIDO PELA LEI APLICÁVEL, EM NENHUM CASO A DOCWAY SERÁ RESPONSÁVEL POR VOCÊ OU QUALQUER TERCEIRO POR QUAISQUER DANOS DIRETOS, PUNITIVOS, INCIDENTAIS, INDIRETOS, EXEMPLARES, ESPECIAIS OU DERIVADOS (SEJA EM CONTRATO, (INCLUINDO NEGLIGÊNCIA), OU OUTRO) DECORRENTES DO PRESENTE ACORDO OU DO USO OU DA INCAPACIDADE DE USO DOS SERVIÇOS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, quaisquer informações ou dados disponibilizados através dos serviços ou qualquer serviços executados por todos os fornecedores de cuidados de saúde que você se conectar com o aplicativo.

Os serviços (incluindo reclamações de negligência médica contra os prestadores de saúde), MESMO QUE TENHAM SIDO AVISADOS ANTECIPADAMENTE DA POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS. EM CASO A LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE é determinada por um tribunal de jurisdição competente SER APLICÁVEL, DO QUE A RESPONSABILIDADE MÁXIMA DA DOCWAY PARA TODAS AS REIVINDICAÇÕES (QUER EM CONTRATO, PREJUÍZO (INCLUINDO NEGLIGÊNCIA MÉDICA / ERRO MÉDICO), OU DE OUTRA FORMA) de qualquer tipo DECORRENTES DESTE CONTRATO NÃO EXCEDERÁ O VALOR DE UMA CONSULTA NO MUNICÍPIO QUE SE ENCONTRA O USUÁRIO. A LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE DA DOCWAY abrangerá, SEM LIMITAÇÃO, QUALQUER MAU FUNCIONAMENTO **TÉCNICO, ERRO DE COMPUTADOR OU PERDA DE DADOS**, E qualquer outra lesão, DECORRENTES DO USO DOS SERVIÇOS TÉCNICOS.

Quando confrontadas com as normas jurídicas brasileiras, conclui-se que estas cláusulas contêm vício de legalidade, uma vez que em dissonância com a responsabilidade objetiva garantida pelo Código de Defesa do Consumidor.

Sendo a Docway uma prestadora de serviços de intermediação, e que ainda realiza uma atividade de risco ao coletar e armazenar dados sensíveis sobre seus usuários, quaisquer danos causados em decorrência de falhas na plataforma devem gerar sua devida responsabilização.

Em resposta às nossas considerações, a Docway afirmou o que segue:

Quanto aos padrões de segurança e as referidas cláusulas de responsabilidade civil, comprometemo-nos a fazer os devidos ajustes e alterações em nossos termos, para que estejamos plenamente de acordo com as regulamentações vigentes.

8.4.4. Dokter

Os termos de uso da Dokter apresentam as seguintes cláusulas de limitação da responsabilidade civil:

LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE.

A DOKTER NÃO SERÁ RESPONSÁVEL POR DANOS INDIRETOS, INCIDENTAIS, ESPECIAIS, EXEMPLARES, PUNITIVOS OU CONSEQUENTES, INCLUINDO PERDA DE LUCROS, DADOS, DANOS PESSOAIS OU A PROPRIEDADE RELACIONADOS COM OU DE OUTRA FORMA RESULTANTES DE QUALQUER USO DOS SERVIÇOS, AINDA QUE A DOKTER TENHA SIDO ALERTADA PARA A POSSIBILIDADE DE OCORRÊNCIA DE TAIS DANOS. A DOKTER NÃO SERÁ RESPONSÁVEL POR QUAISQUER DANOS, PREJUÍZOS OU PERDAS DECORRENTES DE: (I) A UTILIZAÇÃO OU CONFIANÇA DEPOSITADA NOS SERVIÇOS OU A INCAPACIDADE DE ACESSAR OU UTILIZAR OS SERVIÇOS, PELO Usuário; OU (II) QUALQUER TRANSAÇÃO OU RELAÇÃO ENTRE O Usuário E QUALQUER PRESTADOR DE SERVIÇOS TERCEIRO, AINDA QUE A DOKTER TENHA SIDO ALERTADA PARA A POSSIBILIDADE DE OCORRÊNCIA DE TAIS DANOS. A DOKTER NÃO SERÁ RESPONSÁVEL PELO ATRASO OU FALHA NO CUMPRIMENTO DOS SERVIÇOS, DECORRENTE DE CAUSAS FORA DO SEU CONTROLE RAZOÁVEL. EM CIRCUNSTÂNCIA ALGUMA A RESPONSABILIDADE TOTAL DA DOKTER, PERANTE O Usuário, POR QUAISQUER DANOS, PERDAS OU PROCESSOS, EXCEDERÁ QUINHENTOS REAIS (R\$ 500,00).

Quando confrontadas com as normas jurídicas brasileiras, conclui-se que estas cláusulas contêm vício de legalidade, uma vez que em dissonância com a responsabilidade objetiva e solidária garantida pelo Código de Defesa do Consumidor. Sendo a Dokter uma prestadora de serviços de intermediação, e que ainda realiza uma atividade de risco ao coletar e armazenar dados sensíveis sobre seus usuários, quaisquer danos causados em decorrência de falhas na plataforma devem gerar sua devida responsabilização.

A Dokter não respondeu aos questionamentos do Idec.

8.4.5. Doutor Já

Os Termos de Uso da Doutor Já apresentam as seguintes cláusulas de limitação da responsabilidade civil:

15. DAS EVENTUAIS FALHAS DO APLICATIVO E DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

15.1. Quaisquer interrupções e indisponibilidades, como por exemplo casos fortuitos ou de força maior; ações danosas de terceiros que impeçam a prestação dos serviços ou a continuidade do PLATAFORMA (hacker, vírus, etc.); manutenções técnicas periódicas; falta de energia elétrica; falhas nas redes de transmissão de dados; etc, que ocorram na PLATAFORMA, quando ocasionadas por motivos técnicos ou operacionais, não possuem, por parte da DOUTOR JÁ, a garantia de continuidade e disponibilidade integral dos serviços, pelo que se deflui que a mesma não se responsabiliza por danos, prejuízos e/ou frustração de expectativas daí decorrentes.

15.3. Uma vez que o serviço de agendamento de consultas médicas é realizado em âmbito "online", logo incapaz de ser controlado, o DOUTOR JÁ não garante que o ambiente fora e dentro do Site e o da Internet estejam completamente livres de vírus, códigos maliciosos ou outros componentes prejudiciais. Assim, o DOUTOR JÁ exime-se de qualquer responsabilidade decorrente de danos e prejuízos que possam decorrer da presença de vírus, códigos maliciosos ou outros componentes prejudiciais na PLATAFORMA.

15.4. O DOUTOR JÁ exime-se de quaisquer responsabilidades por danos e prejuízos de qualquer natureza motivados por ações causadas por terceiros, por meio da sua PLATAFORMA, configurando-se apenas como a provedora do ambiente virtual, ferramentas e tecnologias necessárias para o desenvolvimento das relações pelos USUÁRIOS.

Quando confrontadas com as normas jurídicas brasileiras, conclui-se que estas cláusulas contêm vício de legalidade, uma vez que em dissonância com a responsabilidade objetiva garantida pelo Código de Defesa do Consumidor.

Sendo a Doutor Já uma prestadora de serviços de intermediação, e que ainda realiza uma atividade de risco ao coletar e armazenar dados sensíveis sobre seus usuários, quaisquer danos causados em decorrência de falhas na plataforma devem gerar sua devida responsabilização.

Em resposta às nossas considerações, a Doutor Já afirmou o que segue:

- Sobre a questão da legalidade: o Doutor Já é sim responsável objetivamente (independente de perquirição de culpa) sobre qualquer prática oriunda da atuação da sua plataforma. Isto é, nas normas também do Código de Defesa do Consumidor o Doutor Já responde por todo e qualquer defeito, doloso ou não, limitado ao serviço que presta. Isto é fomentar, marcar e gerenciar a realização da consulta e a proteção dos dados de seus usuários.
- Assim, a Empresa é responsável pela: a) verificação dos requisitos de capacidade técnica do profissional de saúde (que o faz junto ao CFM e Conselhos Regionais - que por sua vez se furtam de auxiliar a empresa, não integrando os sistemas); b) a existência da clínica, laboratório, consultório e afins (verificação de CNPJ, Local e Ambiente); c) a realização da

consulta propriamente dita (se o paciente pagou, essa consulta tem que ocorrer); d) e a proteção aos dados cadastrados junto à plataforma (prevenção contra ataques hackers e afins). O Doutor Já não é responsável sobre o êxito na consulta, exame, procedimento (até por se tratar de uma atividade de meio). Tampouco por erro médico, visto que este não é funcionário, preposto, sócio e afins do Doutor Já (que é uma empresa de tecnologia). O que efetivamente se faz - e com muito êxito - é a verificação dos dados e antecedentes do profissional de saúde. Uma vez apto a exercer o que lhe foi solicitado na plataforma, o erro em que incorrer é tão somente dele.

8.4.6. Saúde Já

O Idec concluiu não haver cláusula abusiva ao consumidor a partir da leitura dos termos de uso da empresa Saúde Já. As cláusulas de limitação da responsabilidade, no caso, estão de acordo com os limites da atividade previstos no Marco Civil da Internet.

7. Responsabilidades

7.1 O Usuário reconhece e aceita que:

a) A prestação de Serviços de Saúde realizada pelos Prestadores aos Usuários, dentre as quais se destacam a realização da consulta, a anamnese, a conclusão do diagnóstico, a prescrição de exames e medicamentos, a realização dos exames, dentre outros, compõe uma relação jurídica direta, independente e autônoma entre o Prestador e o Usuário, sobre a qual a SAÚDE JÁ não possui nenhuma ação ou ingerência, não podendo ser, portanto, em tempo algum responsabilizada por qualquer infortúnio originado da prestação desses Serviços de Saúde;

b) A SAÚDE JÁ não presta Serviços de Saúde, mas tão somente concede licença de uso de software que facilita o acesso do Usuário ao Prestador;

c) O Prestador é exclusivamente responsável por si e por seus eventuais prepostos pelo atendimento e pela prestação dos Serviços de Saúde que realizar junto ao Usuário, não cabendo qualquer responsabilidade à SAÚDE JÁ pela consecução desse ato, pela qualidade do serviço prestado ou pelo atendimento realizado pelo Prestador, estando também ciente de que a SAÚDE JÁ não é responsável por qualquer ação ou omissão praticada pelo Prestador relacionada ou não aos Serviços de Saúde prestados;

De toda forma, a empresa não reconhece explicitamente em seus termos a aplicação do Código de Defesa do Consumidor no que se refere à responsabilidade objetiva. Sendo a Saúde Já uma prestadora de serviços de intermediação, e que ainda realiza uma atividade de risco ao coletar e armazenar dados sensíveis sobre seus usuários, quaisquer danos causados em decorrência de falhas na plataforma devem gerar sua devida responsabilização.

Em resposta às nossas considerações, a Saúde Já afirmou o que segue:

Neste sentido, vale destacar que a Saúde Já [...] é mero intermediador para o agendamento de consultas e exames, não podendo, até por questões do próprio Código de Ética Médica, interferir na relação do profissional com seu paciente a ponto de se responsabilizar pelo atendimento médico [...]

Logo, pela peculiaridade pela Saúde Já, não há como responsabilizá-la pelo exercício profissional do médico, que atua de forma absolutamente autônoma [...] não se vislumbra, salvo melhor juízo, qualquer abusividade na cláusula 7.1 citada.