



## Mensagens não autorizadas pelo cliente no WhatsApp podem custar caro para empresas

---

---

**Saiba como a falta de permissão para envio de mensagens no WhatsApp pode resultar em multas significativas.**

18/08/2023

Nos dias atuais, estabelecer e manter um negócio bem-sucedido demanda estratégias de comunicação cuidadosamente planejadas com os clientes. Uma das ferramentas que tem demonstrado alto potencial de retorno nesse cenário é o WhatsApp Business, a versão corporativa do popular aplicativo de mensagens, que opera de forma semelhante à plataforma destinada a indivíduos.

Com a funcionalidade de "perfil comercial", o WhatsApp Business oferece uma gama de recursos, incluindo estatísticas detalhadas sobre engajamento e leitura de mensagens, a capacidade de automatizar conversas com respostas pré-definidas e o uso de etiquetas para categorização de grupos e relacionamentos comerciais.

No entanto, apesar das vantagens evidentes, é crucial que as empresas estejam atentas para não cair em armadilhas que podem resultar em multas substanciais, que podem chegar a até R\$ 50 milhões. O cerne dessa questão reside na Lei Geral de Proteção de Dados (**LGPD**), que visa salvaguardar informações sensíveis dos indivíduos e estabelece limites estritos para as comunicações corporativas, a fim de prevenir abusos, vazamento de dados e compartilhamento indevido.

Atualmente, aproximadamente 5 milhões de pequenas e médias empresas adotaram o aplicativo empresarial do WhatsApp, de acordo com Guilherme Horn, diretor da plataforma no Brasil.

É essencial compreender que, desde a entrada em vigor da LGPD no Brasil, em setembro de 2020, as empresas só podem se comunicar com seus clientes mediante a obtenção de consentimento explícito e a devida disponibilização de informações pessoais. Em casos em que o consentimento não seja concedido, as mensagens não podem ser enviadas, independentemente da finalidade.

Além disso, a LGPD também estabelece a obrigatoriedade de que todas as trocas de mensagens sejam criptografadas pela própria plataforma do WhatsApp Business, uma medida de segurança que impede a leitura por parte de terceiros ou até mesmo pelo próprio aplicativo.

Além das consequências financeiras, o descumprimento das regulamentações pode levar à perda de parcerias estratégicas e até mesmo à exclusão de dados essenciais. Nesse contexto, é imperativo que as empresas não apenas aproveitem as vantagens do WhatsApp Business, mas também operem de acordo com os princípios da LGPD, garantindo uma comunicação transparente e segura com seus clientes.

Publicado por

**JULIANA MORATTO**