

Política de Privacidade do ArrobaLance

Versão 2026.09.25, em vigor desde 25 de setembro de 2026.

Esta Política explica quais dados pessoais o ArrobaLance trata, para quê, com qual base legal, com quem compartilha, por quanto tempo guarda, como protege e como você exerce os seus direitos. Ela segue a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados, a LGPD), o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), o Código de Defesa do Consumidor e a regulamentação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Vale para o site arrobalance.com.br, o Portal do Cliente, a Gestão, o painel do administrador, o aplicativo de campo e o aplicativo do produtor.

1. Quem é o responsável

1.1. O ArrobaLance é mantido por [A PREENCHER: razão social], CNPJ [A PREENCHER: CNPJ], com sede em [A PREENCHER: endereço completo da sede].

1.2. O papel do ArrobaLance muda conforme a situação:

- **Controlador:** nos dados de visitantes do site, de cadastro e cobrança das leiloeiras, de produtores na rede do produtor, dos registros de segurança da Plataforma e dos aceites dos documentos.
- **Operador:** nos dados que cada leiloeira insere na conta dela, como dados da equipe, de produtores clientes, de proprietários de fazendas, fichas, pesagens, fotos, vídeos, despesas e mensagens. Nesses casos, a controladora é a leiloeira, e o ArrobaLance trata os dados em nome dela.
- **Leiloeira como controladora independente:** quando um produtor se vincula a uma leiloeira ou aceita uma proposta dela, a leiloeira passa a tratar os dados recebidos para o serviço combinado, sob sua própria responsabilidade.

1.3. **Encarregado pelo tratamento de dados:** [A PREENCHER: nome do encarregado de dados], pelo e-mail info.arrobalance@gmail.com, canal para qualquer assunto sobre dados pessoais, inclusive comunicações da ANPD.

2. Quais dados tratamos, por perfil

Visitantes do site: endereço IP e dados técnicos do navegador, recebidos também pelo fornecedor das fontes de letra, e as mensagens que o visitante enviar.

Leiloeira: nome do responsável, nome da leiloeira, e-mail, celular, cidade, tamanho da equipe, senha em hash criptográfico, razão social, CNPJ, e-mail do financeiro, plano, faturas, forma de pagamento escolhida e o resultado dos pagamentos informado pelo Mercado Pago. Não recebemos número de cartão, código de segurança nem dados bancários.

Produtor: nome, CPF ou CNPJ, celular, e-mail quando informado e senha em hash criptográfico; fazendas (nome, endereço, município, UF, CEP, referência de acesso e localização por GPS, mapa ou endereço); rebanho e lotes; ofertas, fotos e propostas; mensagens com leiloeiras; acertos (valor bruto, comissão e valor líquido); confirmação de recebimento no prazo; avaliações feitas e relatórios recebidos.

Equipe da leiloeira: nome, usuário, telefone, e-mail e região cadastrados pela leiloeira; senha em hash criptográfico; segundo fator de autenticação do administrador; serviços atribuídos e respostas à agenda; fichas, pesagens, fotos, vídeos e áudio do ditado de pesos; despesas e comprovantes; mensagens.

Equipe do ArrobaLance: e-mail, celular e senha em hash criptográfico dos operadores da Gestão, com a trilha de auditoria das suas ações.

Todos os perfis: endereço IP, data e hora de cada acesso, navegador ou aplicativo usado, tentativas de login, códigos de verificação por e-mail e SMS (guardados apenas em forma de hash), trilha de auditoria das ações relevantes, registro dos aceites dos documentos e das escolhas sobre novidades, e registro dos e-mails e SMS enviados pela Plataforma.

2.1. **Não pedimos dados pessoais sensíveis**, como saúde, religião, origem racial, opinião política, vida sexual ou biometria, e pedimos que ninguém os insira na Plataforma.

2.2. A Plataforma não é destinada a menores de 18 anos e não coleta intencionalmente dados de crianças ou adolescentes. Dados assim identificados serão apagados.

2.3. Os aplicativos **não rastreiam a localização** do usuário. A localização da fazenda é informada pelo próprio produtor, e as permissões de câmera, microfone, Bluetooth e arquivos só são usadas quando o usuário aciona a função correspondente.

3. Finalidades e bases legais

- **Criar e manter contas e prestar o serviço:** execução de contrato (artigo 7º, inciso V).
- **Levar a oferta do produtor às leiloeiras escolhidas por ele e entregar o contato à leiloeira da proposta aceita:** execução de contrato, a pedido do produtor.
- **Organizar o trabalho de campo da leiloeira:** execução do contrato com a leiloeira, que é a controladora desses dados.
- **Confirmar e-mail e celular, autenticar, prevenir fraude e proteger a Plataforma:** legítimo interesse (inciso IX) e garantia de prevenção à fraude e à segurança do titular.
- **Cobrança, nota fiscal e obrigações contábeis e fiscais:** obrigação legal (inciso II) e execução de contrato.
- **Guardar registros de acesso por 6 meses:** obrigação legal do artigo 15 do Marco Civil da Internet.
- **Calcular e mostrar a reputação das leiloeiras:** legítimo interesse, com direito de revisão e de oposição.
- **Avisos sobre conta, faturas, segurança e mudanças nos documentos:** execução de contrato e obrigação legal.
- **Enviar novidades e ofertas do ArrobaLance:** consentimento (inciso I), dado em caixa separada e opcional, que pode ser retirado a qualquer momento.
- **Estatísticas e melhoria da Plataforma:** legítimo interesse, sempre que possível com dados agregados ou anonimizados.
- **Guardar a prova dos aceites e defender direitos:** exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral (inciso VI).
- **Cobrar valores devidos:** execução de contrato e proteção do crédito (inciso X).

Quando usamos o legítimo interesse, tratamos apenas o estritamente necessário, respeitamos as expectativas legítimas do titular, adotamos medidas de transparência e mantemos registro da avaliação de equilíbrio, conforme o artigo 10 da LGPD. O titular pode se opor.

4. Compartilhamento

Nunca vendemos dados pessoais. Compartilhamos apenas nestes casos:

4.1. **Entre leiloeira e produtor, na rede do produtor.** Antes do aceite de uma proposta, as leiloeiras veem apenas os dados do lote, o município, a UF e um ponto aproximado no mapa. A leiloeira à qual o produtor se vincula vê o nome dele e as ofertas enviadas a ela. **Nome, documento, contato e endereço exato da fazenda só vão para a leiloeira cuja proposta o produtor aceitar.** A leiloeira informa ao produtor o acerto do leilão e envia relatórios do lote.

4.2. **Dentro da leiloeira.** Os administradores veem os dados da equipe e dos serviços da própria leiloeira. Nenhuma leiloeira vê dados de outra.

4.3. **Com fornecedores que operam a Plataforma,** sob contrato e apenas para a finalidade de cada serviço:

- **Cloudflare, Inc. (Estados Unidos):** hospedagem do site e do Portal, banco de dados do Portal, rede de entrega, túnel seguro de acesso aos servidores e proteção contra ataques.
- **Mercado Pago (Brasil):** processamento de Pix e cartões, como controlador independente dos dados de pagamento que você informa a ele.
- **Resend (Estados Unidos):** envio de e-mails da Plataforma, inclusive os avisos internos à equipe do ArrobaLance sobre cadastros, pagamentos e encerramentos.
- **Zenvia (Brasil) ou Twilio (Estados Unidos):** envio de códigos por SMS.
- **OpenStreetMap Foundation (Reino Unido):** localização do ponto no mapa a partir do endereço da fazenda e exibição de mapas.
- **Google LLC (Estados Unidos):** fontes de letra do site, que recebem o endereço IP do visitante.

- **Serviço de reconhecimento de voz do celular (Google ou Apple):** conversão do ditado de pesos em texto, quando o técnico usa essa função.
- **Servidores do ArrobaLance no Brasil:** os servidores da leiloeira e do produtor são operados pelo próprio ArrobaLance.

4.4. **Com autoridades,** quando houver obrigação legal, ordem judicial ou requisição de autoridade competente. Registros de acesso e conteúdo de comunicações só são fornecidos mediante ordem judicial, conforme o artigo 10 do Marco Civil da Internet.

4.5. **Em operações societárias,** como fusão, venda ou incorporação, com as garantias desta Política.

5. Transferência internacional

Parte dos fornecedores fica fora do Brasil, principalmente nos Estados Unidos e no Reino Unido. Essas transferências só ocorrem com um dos mecanismos do artigo 33 da LGPD, como as cláusulas-padrão contratuais aprovadas pela Resolução CD/ANPD nº 19/2024, ou quando forem necessárias para executar o contrato a pedido do titular.

6. Prazos de guarda

- **Conta ativa:** enquanto a conta existir.
- **Prova gratuita não contratada:** 30 dias depois do fim da prova.
- **Fotos e vídeos de cada serviço:** 30 dias depois de chegarem ao servidor, com exclusão automática. O administrador da leiloeira é avisado no painel e por e-mail 7 dias antes, e pode suspender a exclusão de uma coleta em caso de disputa, pedido formal ou ordem judicial, com registro do motivo. Recibos de despesa não entram nessa regra.
- **Números da ficha:** 12 meses, para os comparativos da leiloeira.
- **Códigos de verificação e links de senha:** expiram em minutos e ficam guardados apenas em forma de hash.
- **Registros de acesso:** no mínimo 6 meses, conforme o Marco Civil da Internet.
- **Faturas pagas, com razão social e CNPJ:** 5 anos, pelas obrigações fiscais e contábeis.
- **Vendas concluídas na rede do produtor:** guardadas sem nome, documento, contato ou endereço, pelo prazo das obrigações fiscais e contábeis.
- **Registro dos aceites e trilha de auditoria de segurança:** 5 anos depois do encerramento da conta, sem dados de contato, para prova em eventual processo, conforme os prazos de prescrição.
- **Cópias de segurança:** os bancos de dados são copiados todo dia para um disco separado do servidor. Fica uma cópia por dia nos últimos 14 dias e uma por mês nos últimos 12 meses. Por isso, um dado apagado da Plataforma ainda pode existir nas cópias por até 12 meses. Elas ficam protegidas e só são usadas para recuperar o sistema depois de uma falha. As fotos e vídeos têm uma cópia única, que acompanha a exclusão de 30 dias.

Ao encerrar a conta, os dados são apagados em todos os servidores da Plataforma, com as exceções acima. Se algum servidor estiver fora do ar, a exclusão fica pendente e é repetida automaticamente até ser concluída.

7. Segurança

Adotamos medidas técnicas e administrativas compatíveis com o risco, conforme o artigo 46 da LGPD, entre elas:

- senhas guardadas com hash criptográfico e sal, que não pode ser revertido nem pela equipe do ArrobaLance;
- segundo fator de autenticação para administradores e para a Gestão, e código por SMS para operações sensíveis;
- isolamento completo entre os dados de cada leiloeira;
- conexões cifradas por HTTPS, cookie de sessão protegido e cabeçalhos de segurança;
- limites de tentativas de login e de requisições, com bloqueio temporário;
- guarda do acesso no celular em área protegida do aparelho;
- ponto exato da fazenda escondido até o produtor escolher a leiloeira;
- trilha de auditoria das ações da equipe do ArrobaLance e dos administradores;
- acesso da equipe do ArrobaLance restrito, com termo de confidencialidade;

- cópias de segurança diárias dos bancos de dados em disco separado, conferidas quanto à integridade.

Nenhum sistema é totalmente imune a ataques. Se ocorrer incidente de segurança que possa causar risco ou dano relevante, comunicaremos a ANPD e os titulares afetados no prazo da Resolução CD/ANPD nº 15/2024, e as leiloeiras afetadas em até 48 horas.

8. Direitos do titular

Pelo artigo 18 da LGPD, você pode pedir, a qualquer momento e sem custo:

- confirmação da existência de tratamento e acesso aos dados;
- correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a lei;
- portabilidade dos dados;
- eliminação dos dados tratados com base no consentimento;
- informação sobre as entidades com as quais compartilhamos dados;
- informação sobre a possibilidade de não consentir e as consequências;
- revogação do consentimento;
- oposição a tratamento baseado em outra hipótese legal, em caso de descumprimento da lei;
- revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado, conforme o artigo 20 da LGPD.

Como pedir: em Minha conta você corrige dados, baixa uma cópia deles e encerra a conta. No aplicativo do produtor, a opção Meus dados mostra tudo o que guardamos. Para os demais pedidos, escreva para info.arrobalance@gmail.com. Para proteger você, poderemos confirmar a sua identidade antes de atender.

Dados inseridos por uma leiloeira: o pedido deve ser feito à leiloeira, que é a controladora. Se chegar a nós, repassamos a ela em até 5 dias úteis e ajudamos na resposta.

Prazo: respondemos de imediato de forma simplificada, ou em até 15 dias com declaração completa, conforme o artigo 19 da LGPD.

Você também pode apresentar petição à ANPD, pelo site gov.br/anpd.

9. Reputação e decisões automatizadas

A reputação das leiloeiras é calculada automaticamente a partir de quatro indicadores objetivos da Plataforma, com o mesmo peso: resposta às ofertas dentro do prazo de prioridade, lotes vendidos na praça sem defesa do produtor, acertos corretos e pagos no prazo, e a nota de satisfação dada pelos produtores. Cada indicador parte de uma referência igual para todos e se ajusta conforme o histórico, para não prejudicar quem está começando. A reputação ajuda o produtor, mas a escolha é sempre dele. Quem for afetado pode pedir explicação sobre os critérios e revisão do cálculo pelo canal do encarregado.

10. Cookies e armazenamento no aparelho

10.1. O Portal usa um único cookie técnico de sessão, necessário para manter você conectado, protegido contra leitura por outros scripts e enviado apenas por conexão cifrada.

10.2. O painel do administrador guarda o acesso no armazenamento local do navegador enquanto a pessoa estiver conectada. Os aplicativos guardam o acesso em área protegida do celular e os dados de trabalho para funcionar sem internet.

10.3. **Não usamos cookies de publicidade nem ferramentas de rastreamento de terceiros.**

11. Responsabilidades do usuário

Insira apenas os dados necessários ao serviço. Ao inserir dados de outras pessoas, como membros da equipe, proprietários de fazendas ou pessoas que aparecem em fotos, você declara ter base legal e autorização e ter informado essas pessoas.

12. Links para outros sites

A Plataforma pode ter links para sites de terceiros, como o do Mercado Pago. Esta Política não se aplica a eles.

13. Alterações desta Política

Podemos atualizar esta Política para refletir mudanças na lei ou na Plataforma. A versão e a data de vigência aparecem no topo. Mudanças relevantes serão avisadas pela Plataforma ou por e-mail, com novo aceite no próximo acesso. As versões anteriores ficam disponíveis mediante pedido.

14. Contato

Encarregado pelo tratamento de dados: [A PREENCHER: nome do encarregado de dados]. E-mail: info.arrobalance@gmail.com. Controlador: [A PREENCHER: razão social], CNPJ [A PREENCHER: CNPJ], [A PREENCHER: endereço completo da sede].