

Parecer n.º 15/2017

I. Pedido

O Gabinete do Senhor Ministro da Economia remeteu à Comissão Nacional de Protecção de Dados (CNPd), para parecer, o projeto de Decreto-Lei que altera o Regime Jurídico do Livro de Reclamações.

O pedido formulado decorre das atribuições conferidas à CNPD pelo n.º 2 do artigo 22.º da Lei n.º 67/98, de 26 de outubro, alterada pela Lei n.º 103/2015 de 24 de agosto – Lei de Protecção de Dados Pessoais (LPDP) –, e o parecer é emitido no uso da competência fixada na alínea a) do n.º 1 do artigo 23.º do mesmo diploma legal. O presente parecer cinge-se, assim, à apreciação da matéria relativa à protecção de dados pessoais.

II. Apreciação

O projeto de Decreto-Lei em causa altera o Regime Jurídico do Livro de Reclamações, o qual se encontra consagrado no Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de setembro, com vista a concretizar a medida “Livro de Reclamações on-line”, prevista no conjunto designado por SIMPLEX+ 2016.

A título de enquadramento, refira-se que o supra referido diploma veio instituir a obrigatoriedade da existência e disponibilização do livro de reclamações - medida esta aplicável a um amplo universo de fornecedores de bens e prestadores de serviços -, a par da uniformização do modelo do próprio livro e dos procedimentos a adotar, assegurando o reforço dos direitos dos consumidores através da maior facilidade no exercício do seu direito de queixa. Já em 2007, a obrigação de disponibilização do livro de reclamações estendeu-se à generalidade dos fornecedores de bens e prestadores de serviços.



Em 2009, através do Decreto-Lei n.º 118/2009, de 18 de maio, foi estabelecida a Rede Telemática de Informação Comum (RTIC)¹, a qual consiste numa plataforma tecnológica destinada a “reforçar a cooperação e articulação entre as diversas entidades que registam e tratam as reclamações” inseridas nos livros de reclamações.

A alteração ora em apreço, de acordo com o legislador, tem precisamente por objetivo simplificar e digitalizar os procedimentos relacionados com as reclamações dos consumidores, “tendo em vista promover a melhoria do relacionamento dos cidadãos com a Administração Pública e a redução dos custos de contexto para as empresas”.

Assim, e em cumprimento do programa SIMPLEX+ 2016, o regime jurídico do Livro de Reclamações é alterado, passando a contemplar a disponibilização de uma plataforma digital que permite aos consumidores apresentar reclamações e submeter pedidos de informação de forma desmaterializada, bem como consultar informação, permitindo “o tratamento mais célere e eficaz” das solicitações.

Esta possibilidade de os consumidores e utentes exercerem o seu direito de queixa por via eletrónica será efetuada de forma faseada e por setores de atividade económica, sendo que, numa primeira fase, a obrigação de disponibilização do formato eletrónico do livro de reclamações é aplicável aos prestadores de serviços públicos essenciais definidos na Lei n.º 23/96, de 26 de julho.

Para além de prosseguir a agilização da resposta (no prazo de 15 dias úteis a contar da data da apresentação da reclamação na plataforma digital), o diploma visa ainda assegurar aos consumidores e utentes o pleno exercício do direito de queixa, impondo aos fornecedores de bens e prestadores de serviços o dever de auxílio no preenchimento da reclamação.

¹ Posteriormente regulamentada através da Portaria n.º 866/2009, de 13 de agosto.



Ora, como acima foi dito, o âmbito do presente parecer centra-se na apreciação da matéria relativa à proteção de dados pessoais, interpretando-se o seu conceito na aceção do artigo 3º, alínea a), da LPDP.

Para efeitos da LPDP, entende-se por tratamento de dados pessoais “qualquer operação ou conjunto de operações sobre dados pessoais, efetuadas com ou sem meios automatizados, tais como a recolha, o registo, a organização, a conservação, a adaptação ou alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a comunicação por transmissão, por difusão ou por qualquer outra forma de colocação à disposição, com comparação ou interconexão, bem como o bloqueio, apagamento ou destruição” - cf. artigo 3.º, alínea b).

Feita a delimitação do objeto do presente parecer, à CNPD cabe pronunciar-se sobre a compatibilidade dos dispositivos do projeto de diploma com os princípios integradores da proteção de dados pessoais.

Dado que o livro de reclamações pode ser utilizado por qualquer consumidor ou utente, no âmbito de uma enorme multiplicidade de eventual aquisição de bens ou fornecimento de serviços, é manifesto que a própria reclamação integra o conceito de tratamento de dados pessoais, sendo que, em alguns casos, tais dados poderão revestir especial sensibilidade (por exemplo por se referirem a aspetos da vida privada ou da saúde do seu titular), de acordo com a previsão do artigo 7º, nº 1, da LPDP.

A este respeito, convirá ter presente que a plataforma da internet prevista no artigo 12º-A do projeto de Decreto-Lei em análise (plataforma referida como www.lro.pt) está sujeita a autorização da CNPD.

Com efeito, e embora o nº 1 daquele preceito consagre a obrigatoriedade de observância do disposto na LPDP, só a lei (em sentido estrito) pode dispensar a autorização da CNPD, nos termos do artigo 7º, nº2, e 28º, nº2, da mesma lei. Deste modo, deve ser cumprido o disposto no artigo 27º da LPDP, no tocante à necessidade de notificação.

Por outro lado, o consentimento dos titulares dos dados deve ser informado e dado de modo expresso, tendo em conta o facto de existir a comunicação a diversas entidades, dada a própria natureza da finalidade do tratamento.

Na verdade, e a propósito da apreciação da portaria que instituiu o modo de funcionamento da RTIC, a CNPD teve ocasião de apontar algumas reservas ao modelo adotado, com especial relevo para as comunicações de dados resultantes da multiplicidade de entidades intervenientes, como pode ler-se nos Pareceres nº 38/2009² e nº 67/2009³ (aqui a propósito da celebração de um protocolo a celebrar entre a Direção Geral do Consumidor, a Imprensa Nacional Casa da Moeda e diversas entidades reguladoras e de controlo do mercado, no âmbito da RTIC).

Em consonância com ambos os pareceres mencionados, retoma-se também aqui o cuidado especial no cumprimento do direito de informação previsto no artigo 10º, nº 4 da LPDP, uma vez que há recolha de dados em rede aberta

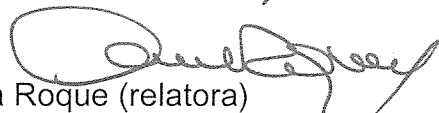
III. Conclusão

A plataforma da internet prevista no artigo 12º-A (plataforma www.lro.pt) está sujeita a apreciação prévia e eventual autorização da CNPD.

De igual modo, o direito de informação deve ser prestado de forma clara e inequívoca.

É este o parecer da CNPD.

Lisboa, 1 de março 2017



Ana Roque (relatora)

² Disponível em https://www.cnpd.pt/bin/decisoes/par/40_38_2009.pdf

³ Disponível em https://www.cnpd.pt/bin/decisoes/par/40_67_2009.pdf