

PARECER N.º 42/2017

I. Pedido

O Senhor Secretário de Estado Adjunto e do Comércio submeteu à Comissão Nacional de Protecção de Dados (CNPD), para parecer, o projeto de Portaria que aprova o modelo, edição, preços, fornecimento e distribuição do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico, bem como as funcionalidades da plataforma digital que disponibiliza o formato eletrónico 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 Proteção 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.

A apreciação da CNPD no presente parecer restringe-se aos aspetos relativos à proteção de dados pessoais.

II. Apreciação

O projeto de Portaria que agora se aprecia é emitido ao abrigo do artigo 7.º e do n.º 2 do artigo 12.º-A do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na redação introduzida pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho.

Para efeito da verificação da conformidade deste projeto normativo com o regime legal de proteção de dados pessoais, relevam as regras relativas à plataforma digital que disponibilizará o livro de reclamações em formato eletrónico, bem como os modelos de formulário eletrónico constantes dos anexos.

1. Em primeiro lugar, prevê-se no artigo 10.º que os consumidores de bens e utentes de serviços tenham acesso à plataforma, que será disponibilizado em vários sítios na Internet, para efeito de apresentar reclamações e pedidos de informação, os quais são, por via da plataforma, reencaminhados às entidades reguladoras setoriais ou de controlo de mercado competentes, bem como, apenas quanto às reclamações, aos fornecedores dos bens e prestadores de serviços correspondentes.

Sendo evidente a adequação e necessidade desta transmissão da informação (que integra dados pessoais dos reclamantes e requerentes), que concretiza a própria finalidade da plataforma, já a redação do n.º do 4 do artigo 10.º, pelo teor amplo e aberto com que prevê a possibilidade de comunicação com outros sistemas de reclamações, merece uma chamada de atenção.

Na verdade, se se deduz, da leitura conjugada desta norma com o n.º 3 do artigo 12.º do Decreto-lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, que a *comunicação com outros sistemas informatizados de gestão de reclamações já existentes ou que venham a ser criados após a entrada em vigor da presente portaria*, diz respeito a sistemas de gestão das entidades reguladoras setoriais ou de controlo de mercado competentes, ainda assim, para prevenir o desvirtuamento da *ratio* subjacente a esta norma e o alargamento de tais comunicações para além do necessário, recomenda-se, em estrito cumprimento do princípio da proporcionalidade, a sua delimitação, com especificação de que tais sistemas são os das entidades com específica competência para a apreciação das reclamações (cf. alínea c) do n.º 1 do artigo 5.º da LPDP).

2. Em segundo lugar, não se afigura que o período de conservação na plataforma das reclamações e pedidos de informação, dos quais constam dados pessoais, cumpra o princípio da proporcionalidade, nos termos concretizados na alínea e) do n.º 1 do artigo 5.º da LPDP.

Com efeito, considerando que a lei define um prazo de 15 dias para resposta às reclamações (cf. n.º 5 do artigo 3.º e n.º 4 do artigo 5.º-B do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho), não é evidente a necessidade de conservação dos dados pessoais na plataforma por um prazo tão extenso.

Ainda que se admita que a razão de ser da fixação deste período se prende com a fiscalização do sistema de reclamações, o que não é explicitado, não pode deixar de se recomendar a reponderação do prazo, por forma a reduzir o mesmo ao período estritamente necessário. A CNPD recorda que uma das soluções possíveis para minorar o impacto que a conservação de dados pessoais pode ter – os quais nalguns casos, em função da informação comunicada pelo reclamante, podem ser sensíveis –, é a de anonimização da



informação após a resolução do problema que esteve na base da reclamação, se se concluir que em sede de fiscalização não é necessário conhecer a identidade dos reclamantes.

3. Em terceiro lugar, sugere-se a reformulação da redação do n.º 2 do artigo 15.º do Projeto de Portaria, na parte final, quando se menciona a LPDP.

A redação proposta, ao afirmar que a plataforma *assegura o estrito cumprimento das regras em vigor sobre a proteção de dados pessoais, a que se refere a Lei n.º 67/98, de 26 de outubro*, não é rigorosa, do ponto de vista jurídico, já que a citada lei (que, aliás, foi alterada pela Lei n.º 103/2015, de 24 de agosto), não *se refere* a regras sobre proteção de dados, mas *prevê ou define* essas mesmas regras.

4. Finalmente, no que diz respeito aos modelos de formulário constantes do Anexo II e IV, destaca-se que a exigência de indicação do *número de identificação fiscal* não tem qualquer suporte legal, nem cumpre os princípios da proporcionalidade e da minimização dos dados pessoais previstos na alínea c) do n.º 1 do artigo 5.º da LPDP.

Na verdade, o que a alínea a) do n.º 1 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, prevê e exige é a *identificação do reclamante*, pelo que, para o efeito, se justifica a exigência de indicação do *nome e o número do documento de identificação civil*. O número de identificação fiscal só é necessário para efeitos de identificação dos cidadãos perante a administração fiscal – sendo essa a função que legalmente lhe é imputada. Não estando aqui em causa uma operação sujeita a tributação, seja sob a forma de imposto seja sob a forma de taxa a pagar pelo reclamante, não se verifica nem a adequação, nem a necessidade de tal dado pessoal, já que os dados *nome e o número do documento de identificação civil* são mas do que suficientes para o efeito da identificação.

E se isto é claro quanto ao formulário de reclamação, por maioria de razão o é no que diz respeito ao formulário do pedido de informações.

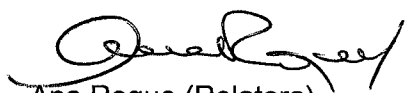
III. Conclusão

Com os fundamentos acima expostos, para além das demais observações apresentadas, a CNPD recomenda especialmente a reponderação do prazo de conservação dos dados

personais na plataforma digital, bem como a eliminação da exigência de preenchimento do dado *número de identificação fiscal* nos formulários de reclamação e pedido de informação, de modo a garantir o cumprimento dos princípios da proporcionalidade e da minimização dos dados pessoais.

É este o parecer da CNPD.

Lisboa, 28 de junho de 2017



Ana Roque (Relatora)