

## PARECER/2023/22

### I. Pedido

1. A Direção-Geral do Consumidor solicitou em 22 de fevereiro de 2023 à Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD) a emissão de parecer sobre o projeto de Portaria que procede à primeira alteração à Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho, que aprovou 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.

2. A CNPD emite parecer no âmbito das suas atribuições e competências, enquanto autoridade administrativa independente com poderes de autoridade para o controlo dos tratamentos de dados pessoais, conferidos pela alínea c) do n.º 1 do artigo 57.º, a alínea b) do n.º 3 do artigo 58.º e n.º 4 do artigo 36.º, todos do Regulamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016 – Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (doravante, RGPD), em conjugação com o disposto no artigo 3.º, no n.º 2 do artigo 4.º e na alínea a) do n.º 1 do artigo 6.º, todos da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que executa na ordem jurídica interna o RGPD.

### II. Apreciação

3. No essencial, o presente Projeto de Portaria visa introduzir alterações que acompanhem o desenvolvimento tecnológico, em especial tendo em conta «[...] não apenas o desenvolvimento da nova imagem da plataforma – alinhando-a com a imagem do Livro de Reclamações no formato físico -, mas também a necessidade de introduzir melhorias no modelo do Livro e no letreiro, que acompanha o formato físico do Livro [...]» e «[...] de molde a facilitar a correta identificação do operador económico, a presente Portaria aprova também um dístico identificador do operador económico com QR code que poderá ser utilizado pelos aos fornecedores de bens e prestadores de serviços».

4. As disposições introduzidas pelo Projeto no articulado da Portaria n.º 201-A/2017 não suscitam reservas na perspetiva da sua conformidade com o regime de proteção de dados pessoais. Todavia, nos anexos agora apresentados repete-se a exigência de introdução do número de identificação fiscal (NIF) nos formulários de reclamação, e do pedido de informação, a que se soma agora também a mesma exigência no formulário do elogio ou sugestão (cf. alínea a) do n.º 2 dos Anexos II, IV e V).

5. Tal como a CNPD já teve oportunidade de destacar no seu Parecer n.º 42/2017, de 28 de junho<sup>1</sup>, tal exigência não se suporta em qualquer disposição legal e está em manifesta contradição com o princípio da

---

<sup>1</sup> Acessível em <https://www.cnpd.pt/decisoes/historico-de-decisoes/?year=2017&type=4&ent=>

proporcionalidade e o princípio da minimização dos dados pessoais, consagrados na alínea c) do n.º 1 do artigo 5.º do RGPD.

6. 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 e é bastante o nome e o tipo de documento de identificação civil e o respetivo número.

7. Sendo certo que o dado NIF tem por finalidade legalmente definida a identificação dos cidadãos perante a administração fiscal, não estando aqui em causa uma operação sujeita a tributação ou que envolva o pagamento de qualquer quantia, aquele dado é manifestamente desnecessário para a finalidade de tramitar uma reclamação ou um pedido de informação. Já para a finalidade de apresentação de elogios ou sugestões a exigência de identificação através do NIF rasa mesmo o absurdo.

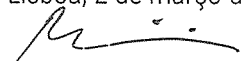
8. E não pode ser o facto de o atual livro de reclamação conter o campo NIF que justifica a sua manutenção, sobretudo num tempo em que se invoca a evolução tecnológica para corrigir e melhorar o sistema criado quanto à recolha, tramitação e resposta a reclamações e pedidos de informação. Se neste, como noutros domínios, se verifica o hábito ou tradição de impor o tratamento do dado NIF com a finalidade de identificar uma pessoa perante qualquer organização, pública ou privada, por força da pretensa menor probabilidade de erro na sua identificação, mal se compreende que, no atual estado de evolução tecnológica, se faça ainda prevalecer um certo comodismo pragmático sobre a força dos princípios jurídicos.

9. Assim, a CNPD reitera a recomendação de que seja eliminado o dado NIF da alínea a) do n.º 2 dos Anexos II, IV e V, pela manifesta desnecessidade para a finalidade do tratamento de dados, tendo em conta que os demais dados aí previstos são suficientes para a identificação do cidadão reclamante, requerente de informação, elogioso ou proponente de sugestão.

### III. Conclusão

10. Com os fundamentos acima expostos, a CNPD recomenda a eliminação do dado número de identificação fiscal (NIF) nos formulários de reclamação, do pedido de informação e do elogio ou sugestão, pela sua manifesta desnecessidade para a finalidade de identificação, em grosseira violação da alínea c) do n.º 1 do artigo 5.º do RGPD.

Lisboa, 2 de março de 2023



Filipa Calvão (Presidente, que relatou)