

Processo n.º 10433/2013

AUTORIZAÇÃO N.º ⁷⁷⁵⁷ /2013

A C.P. – Comboios de Portugal, E.P.E., notificou um tratamento de dados pessoais de gravações de chamadas com a finalidade de prova das transações comerciais e quaisquer outras comunicações respeitantes a relação contratual.

A Connecta Avanzia Call Center, Lda é a entidade encarregada do processamento da informação, a qual se encontra vinculada à entidade responsável pelo tratamento por via de subcontratação.

A CNPD já se pronunciou na sua Deliberação n.º 629/2010¹ sobre o enquadramento legal, os fundamentos de legitimidade, os princípios orientadores para o correto cumprimento da Lei de Protecção de Dados, bem como as condições gerais aplicáveis ao tratamento de dados pessoais para esta finalidade.

No caso em apreço, a notificação enquadra-se no âmbito tipificado por aquela Deliberação.

De acordo com a Deliberação n.º 629/2010, os dados recolhidos são considerados adequados, pertinentes e não excessivos face à finalidade declarada (cf. al. b) do artigo 5.º da Lei n.º 67/98, de 26 de outubro – LPD).

A presente autorização revoga a Autorização n.º 3236/2013, de 23 de Abril de 2013.

O fundamento de legitimidade para a realização do tratamento é, relativamente aos clientes, tendo sido cumprido o dever de informação, o consentimento prévio, expresso e inequívoco do titular (n.º 1 do artigo 4.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto).

No que respeita aos trabalhadores que intervêm na comunicação, entende a CNPD que é admissível que a entidade patronal efetue essa gravação desde que decorra do próprio contrato de trabalho, da categoria estabelecida e do respetivo conteúdo funcional. A inclusão de cláusula contratual e a assinatura de documento escrito que

¹ Disponível em http://www.cnpd.pt/bin/orientacoes/DEL629_2010.pdf

demonstre a prestação do direito de informação e a aceitação do trabalhador em relação à gravação, serão meios idóneos para sustentar como condição de legitimidade a execução do contrato.

Alerta-se para que, nos termos do disposto no artigo 20.º do Código de Trabalho e no n.º 1 do artigo 11.º do Regime do Contrato de Trabalho em Funções Públicas, as gravações de chamadas não podem servir para controlo do desempenho profissional dos trabalhadores.

Assim, autoriza-se o tratamento ao abrigo dos artigos 7.º, n.º 2, 28.º n.º 1, al. a), 29.º e 30.º, n.º 1.º da LPD

Responsável	C.P. – Comboios de Portugal, E.P.E.		
Finalidade	Prova das transações comerciais e quaisquer outras comunicações respeitantes à relação contratual		
Categoria de dados pessoais tratados	Dados de tráfego e conteúdo das chamadas realizadas		
Forma de exercício dos direitos de acesso e retificação	Por solicitação ao responsável		
Comunicações de Dados Pessoais	Não há		
Interconexões	Não há.		
Fluxo transfronteiriço de dados	Não há		
Conservação dos dados	90 dias		
Aos titulares dos dados deve ser garantido o direito de informação previsto no artigo 10.º da LPD.			
Dos termos e condições fixados na Deliberação n.º 629/2010, que se dão aqui por			

reproduzidos, e na presente Autorização decorrem obrigações que o responsável deve cumprir. Deve, igualmente, dar conhecimento dessas condições a todos os intervenientes no processo.

Devem ser postas em prática as medidas de segurança previstas no artigos 14.º e 15.º da LPD.

Esclarece-se que a presente Autorização não inclui a finalidade de monitorização da qualidade do serviço prestado, nem a finalidade de cumprimento das obrigações relativas ao serviço de emergência de serviço público, que por constituírem finalidades diferentes, carecem de notificações autónomas.

Lisboa, 5 de novembro de 2013

Vasco Almeida (Relator), Luís Barroso, Ana Roque, Carlos Lobo, Helena António e
Luís Paiva de Andrade.



Filipa Calvão (Presidente)