

AUTORIZAÇÃO N.º 2817/2014

BBVA – Instituição Financeira de Crédito, S.A. 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.

Plurimarketing – Telemarketing e Marketing Directo, S.A. e Global Sales Solutions Lines, S.L. são as entidades encarregues do processamento da informação, as quais se encontram vinculadas 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. alínea *b*) do artigo 5.º da Lei 67/98, de 26 de outubro).

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 2 do artigo 7º da Lei n.º 67/98, de 26 de outubro).

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 o consentimento do trabalhador em relação à gravação efetuada com a finalidade específica em causa, serão meios idóneos para sustentar como condição de legitimidade a execução do contrato.

Alerta-se para que, nos termos do disposto no artigo 20º do Código de Trabalho, 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, alínea a), 29.º e 30.º, n.º 1.º da Lei 67/98, de 26 de outubro, nos seguintes termos:

Responsável	BBVA – Instituição Financeira de Crédito, S.A.		
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 Lei n.º 67/98, de 26 de outubro.

Dos termos e condições fixados na Deliberação n.º 629/2010 e na presente Autorização decorrem obrigações que o responsável deve cumprir. Deve, igualmente, dar conhecimento dessas condições a todos os intervenientes no processo.

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, 11 de março de 2014

Luís Paiva de Andrade (Relator), Luís Barroso, Ana Roque, Carlos Campos Lobo, Maria Cândida Guedes de Oliveira.



Filipa Calvão (Presidente).