

Declaração de privacidade relativa à base de dados da Rede de Centros Europeus dos Consumidores (Rede CEC - ECCNET)

Índice

- 1. Introdução**
- 2. Porque são processados os seus dados pessoais?**
- 3. Quais são os dados pessoais que recolhemos e processamos?**
- 4. Durante quanto tempo armazenamos os dados pessoais recolhidos?**
- 5. Como protegemos os seus dados pessoais?**
- 6. Quem pode aceder aos seus dados pessoais e a quem podem estes ser divulgados?**
- 7. Quais são os seus direitos e como pode exercê-los?**
- 8. Informação para contacto**
- 9. Onde encontrar mais informação**

1. Introdução

A presente declaração de privacidade explica o motivo do processamento de todos os dados pessoais que nos são fornecidos, a forma como são recolhidos, tratados e protegidos, como esta informação é usada e os direitos que pode exercer relativamente aos seus dados pessoais (acesso, retificação, bloqueamento, ...).

As instituições Europeias estão empenhadas em proteger e respeitar a sua privacidade. Dado que este serviço/aplicação recolhe e processa os seus dados pessoais, é aplicável o [Regulamento \(CE\) n.º 2018/1725 \[PDF, 1.617 KB\]](#)¹ do Parlamento Europeu e do Conselho de 23 de outubro de 2018.

A Rede CEC (*ECCNET*) visa promover a confiança dos consumidores, aconselhando os cidadãos sobre os seus direitos enquanto consumidores e facilitando o acesso à resolução de litígios nos casos em que o consumidor tenha efetuado uma compra para si próprio num país diferente daquele em que reside (compras transfronteiriças). Os CEC prestam aos consumidores uma ampla gama de serviços, que vão desde a prestação de informação sobre os seus direitos até ao aconselhamento e à assistência no âmbito das queixas transfronteiriças e informação sobre os meios disponíveis para a resolução de litígios. Os CEC também são competentes para prestar aconselhamento, apoio e informação acerca dos procedimentos de resolução alternativa de litígios (RAL) na Europa, quando não for possível obter diretamente um acordo com o comerciante ou caso exista uma entidade RAL competente para dirimir o conflito.

Para permitir à rede CEC prestar aos cidadãos os serviços supramencionados, é utilizada uma ferramenta eletrónica (*IT-Tool*), a *ECCNET 2*, destinada a recolher e tratar os dados necessários relativos aos pedidos de informação e queixas, incluindo os seus dados pessoais. Esta ferramenta eletrónica é disponibilizada e gerida pela Comissão Europeia.

A recolha e o processamento dos dados pessoais supramencionados através da *ECC-Net 2* respeitam as disposições do Regulamento (CE) n.º 2018/1725 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2018, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais pelas instituições e pelos órgãos e organismos da União e à livre circulação desses dados, em particular o artigo 5.º).

2. Porque são processados os seus dados pessoais?

Objetivo da operação de processamento dos dados: Chefe de Unidade E.3: Fiscalização e Ressarcimento do Consumidor na Direção-Geral Justiça e Consumidores da Comissão Europeia (daqui em diante referido como o Responsável pela Proteção de Dados) recolhe e utiliza a sua informação pessoal para apoiar o trabalho dos Centros Europeus do Consumidor.

A finalidade da Rede de Centros Europeus do Consumidor (Rede CEC-*ECC Net*) consiste em prestar aos consumidores informação e aconselhamento

¹ [Regulation \(EC\) N° 2018/1725](#) (JO L2954 de 21/11/2018).

sobre os seus direitos e assistência no tratamento das queixas e litígios de consumo decorrentes de aquisições transfronteiriças no espaço UE/EEE para que os consumidores retirem todos os benefícios proporcionados pelo mercado interno.

No exercício das respetivas competências, a *ECCNET 2* é usada pelos CEC para o processamento de informação relevante, na medida e duração necessárias, destinado a uma ou mais das seguintes atividades:

- Permitir a comunicação entre o CEC e o consumidor
- Facilitar a apreciação de uma solicitação
- Tentar a resolução de reclamações ou conflitos, quer através de contacto direto com a empresa reclamada ou de uma entidade RAL
- Permitir aos consumidores conhecer o estado das suas solicitações
- Fornecer dados estatísticos anónimos, incluindo acerca de alegadas infrações

Informação adicional acerca da Rede CEC (*ECCNET*) está disponível na seguinte página eletrónica: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network_en

A *ECCNET 2* tem como suporte legal a seguinte base jurídica: Regulamento (UE) 254/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro de 2014, relativo a um programa plurianual «Consumidores» para o período 2014-2020 e que revoga a Decisão 1926/2006/CE.

Diretiva 2006/123/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de Dezembro de 2006, relativa aos serviços no mercado interno.

Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Diretiva RAL).

Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2017, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de proteção dos consumidores e que revoga o Regulamento (CE) 2006/2004 (Texto relevante para efeitos do EEE).

Regulamento (UE) 2018/1725 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2018, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais pelas instituições e pelos órgãos e organismos da União e à livre circulação desses dados.

Relativamente ao artigo 5 do Regulamento (UE) 2018/1725, o processamento de dados é legal em virtude de ser necessário observar os requisitos dos instrumentos legais acima mencionados e assegurar o cumprimento das obrigações legais da Comissão.

3. Quais são os dados pessoais que recolhemos e processamos?

Os dados que recolhemos referem-se aos seguintes utilizadores:

- Consumidores da União Europeia, Islândia e Noruega que contactam os CEC para obterem informação e assistência (Consumidores);
- Pessoas de contacto nas empresas/comerciantes da União Europeia, Islândia e Noruega envolvidas nas reclamações e litígios (Contactos nas empresas/comerciantes);
- Pessoas de contacto nas entidades de RAL (Contactos nas entidades RAL).

Os dados pessoais recolhidos e processados são os seguintes:

a) Consumidores:

i. São processados os seguintes dados:

- Nome do consumidor/declarante;
- Endereço;
- Código postal;
- País de residência;
- Telefone;
- Email;
- Género;
- Idioma para comunicação;
- Resumo/Descrição da solicitação;

ii. Dados pessoais adicionais poderão ser recolhidos, após consentimento explícito (por exemplo, dados bancários), caso sejam necessários para o processamento da reclamação.

b) Contactos nas empresas/comerciantes:

Os dados das pessoas contactadas nas empresas/comerciantes são raramente armazenados no sistema. Contudo, caso sejam processados, poderão incluir:

- Nome da pessoa de contacto;
- Endereço profissional;
- Código postal;
- País;
- Telefone profissional;
- Email profissional;

c) Contactos nas entidades RAL:

Os dados das pessoas contactadas nas entidades RAL são raramente armazenados no sistema. Contudo, caso sejam processados, poderão incluir:

- Nome da pessoa de contacto;
- Endereço profissional;
- Código postal;
- País;
- Telefone profissional;
- Email profissional;

4. Durante quanto tempo armazenamos os dados pessoais recolhidos?

Os dados pessoais dos consumidores e dos contactos nas empresas e nas entidades de RAL serão conservados enquanto o caso submetido se mantiver aberto e até um ano após ter sido encerrado, de modo a permitir considerar novos desenvolvimentos supervenientes ao encerramento. Após ter expirado o período de retenção, a informação será conservada sob forma anónima apenas para fins estatísticos.

5. Como protegemos os seus dados pessoais?

Todos os dados em formato eletrónico (emails, documentos, séries de dados carregados, etc.) são armazenados nos servidores da Comissão Europeia ou dos seus contratantes, cujas operações estão sujeitas à Decisão da Comissão (EU, CEEA) 2017/46, de 10 de janeiro de 2017, relativa à segurança dos sistemas de comunicação e de informação na Comissão Europeia.

Os contratantes da Comissão estão obrigados por cláusula contratual específica relativa a quaisquer operações de processamento dos seus dados em nome da Comissão e também por obrigações de confidencialidade resultantes da legislação.

6. Quem pode aceder aos seus dados pessoais e a quem podem estes ser divulgados?

A resolução do seu caso pode implicar a partilha, mediante o seu consentimento expresso, com o CEC do país onde a empresa/comerciante reclamada estiver estabelecida ou, conforme for adequado, com entidades relevantes para essa resolução como é o caso de uma entidade de RAL ou de um organismo nacional de fiscalização/regulação.

A partilha de casos pode dar lugar ao contacto com a empresa/comerciante reclamada. Quando este contacto é estabelecido, os seus dados podem também ser partilhados dado ser necessário para a respetiva resolução.

O acesso aos seus dados é conferido a pessoal autorizado de acordo com o princípio da "necessidade de conhecer". Esse pessoal está sujeito a obrigações legais e, quando necessário, a acordos adicionais de confidencialidade.

O pessoal autorizado são os gestores dos casos (*Case handlers*) nos Centros Europeus do Consumidor e o pessoal da Comissão Europeia encarregado da gestão de produto ou negócio relacionado com a *ECCNET 2*.

A Noruega e a Islândia são países EEE/EFTA e membros da Rede de Centros Europeus do Consumidor.

7. Quais são os seus direitos e como pode exercê-los?

De acordo com o Regulamento (UE) 2018/1725, tem direito a aceder aos seus dados pessoais e a retificá-los e/ou bloqueá-los se estiverem incorretos ou incompletos. Pode exercer os seus direitos dirigindo-se ao Centro Europeu do Consumidor com o qual contactou ou com o Responsável pela proteção de dados (*data controller*) ou, ainda, em caso de conflito, com o Responsável pela proteção de dados da Comissão Europeia e, se necessário, com a Autoridade Europeia para a Proteção de Dados, utilizando os meios de contacto identificados no ponto 8 seguinte.

8. Informação para contacto

Caso pretenda submeter comentários ou questões, alguma preocupação ou reclamação relativamente à recolha e uso dos seus dados pessoais, contacte, por favor, o Centro Europeu do Consumidor com o qual contactou ou a unidade de controlo da Comissão Europeia, utilizando os seguintes meios de contacto:

Centro Europeu do Consumidor-Portugal
Email: euroconsumo@dg.consumidor.pt
telephone: +351 21 3564750
telefax: +351 21 3564719

A Comissão Europeia

Head of Unit E.3: Consumer Enforcement and Redress
Directorate-General for Justice and Consumers
European Commission
e-mail: JUST-E3@ec.europa.eu

O Responsável pela proteção de dados da Comissão (*The Data Protection Officer (DPO) of the Commission*):

DATA-PROTECTION-OFFICER@ec.europa.eu

A Autoridade Europeia para a proteção de Dados (*The European Data Protection Supervisor-EDPS*): edps@edps.europa.eu

9. Onde encontrar mais informação?

O Responsável pela proteção de dados da Comissão publica o registo de todas as operações de processamento de dados pessoais. Pode aceder a este registo através da seguinte hiperligação: <http://ec.europa.eu/dpo-register>

Este processamento específico foi notificado ao Responsável pela proteção de dados da Comissão com a seguinte referência: DPO-3984-1