



PRIVACIDADE E DADOS PESSOAIS | Revogação da Obrigação de Gravação de Chamadas nos Call Centers

Foi revogado, pelo Decreto-Lei n.º 72-A/2010 de 18 de Junho, com efeitos retroactivos a 1 de Janeiro de 2010, o artigo 9.º do regime jurídico aplicável aos centros telefónicos de relacionamento - Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de Junho (regime jurídico dos *call centers*) - que estabelecia a obrigação de gravação das chamadas nos *call centers* e o respectivo prazo de conservação.

Com a publicação do Decreto-Lei n.º 134/2009, todas as empresas, incluindo prestadores de serviços públicos essenciais, independentemente da sua natureza pública ou privada, que disponibilizassem *call centers* para promoção e apoio aos seus bens e serviços, ficaram obrigadas a gravar as chamadas e conservá-las por um período máximo de 90 dias.

As gravações de chamadas realizadas naquele contexto, tendo origem numa imposição legal, não estavam sujeitas ao consentimento do titular dos dados, tal como de resto a Comissão Nacional de Protecção de Dados (“CNPD”) refere na sua Deliberação n.º 922/2009 relativa aos princípios aplicáveis ao tratamento de dados pessoais na gravação de chamadas.

Na sequência da revogação do artigo 9.º, deixa de ser obrigatório proceder à gravação de chamadas nos *call centers* e, consequentemente, desaparece a base legal que legitimava a gravação de chamadas sem o consentimento do titular dos dados.

Neste contexto, as autorizações emitidas pela CNPD relativas à gravação de chamadas em cumprimento da obrigação inicialmente prevista no Decreto-Lei n.º 134/2009, ficam postas em causa, não devendo as empresas considerar que pelo facto de disporem de uma autorização para a gravação de chamadas sem necessidade de obtenção do consentimento do titular que estão legitimadas a fazê-lo. Aliás, espera-se que a CNPD venha brevemente esclarecer formalmente este aspecto.

As entidades que pretendam continuar a gravar as chamadas nos seus *call centers* passarão assim a ter que o fazer nos termos previstos na lei relativa ao tratamento de dados pessoais e à protecção da privacidade nas redes e serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público (Lei n.º 41/2004 de 18 de Agosto), a qual prevê que a gravação só é admitida:

- (i) quando realizada no âmbito de uma relação contratual ou práticas comerciais lícitas;
- (ii) para o efeito de prova de uma transacção comercial; e
- (iii) mediante do consentimento prévio do titular dos dados.

Assim depois dos investimentos realizados na aquisição de equipamentos de gravação de chamadas para cumprimento de uma obrigação legal, as empresas correm agora o risco de não lhes dar qualquer uso, desde logo porque a necessidade de obtenção do consentimento do titular dos dados cria algumas barreiras ao relacionamento comercial através do *call center* e, não existindo obrigação legal, a tentação de abandonar a gravação de chamadas é grande.

Nesta ponderação as empresas não devem porém esquecer-se que nos termos do regime jurídico dos *call centers* estão obrigadas a fazer prova da observância das obrigações criadas através deste regime e que sem a gravação das chamadas realizadas/recebidas tal prova poderá revelar-se mais difícil.

