

# Política de Privacidade

## I. Recolha e tratamento de dados do utilizador

A presente Política de Privacidade e de Protecção de Dados foi elaborada de acordo com a legislação em vigor, nacional e europeia, relativa à protecção das pessoas singulares face ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados (Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Abril de 2016).

O CNIACC é um centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo, que promove a realização de arbitragem de forma institucionalizada ao abrigo da Lei nº 63/2011, de 14/12 e do Dec.- Lei nº 425/86, de 27/12, tendo sido autorizado pelo despacho nº 20778 do ministério da justiça, publicado na 2ª Série do DR nº 180 de 16/09/2009 e despacho nº 9089/2017, publicado no DR, 2ª Série nº 199 de 16/10/2017. A competência atualizada do CNIACC consta do despacho nº 9089/2017 do Gabinete da Secretária de estado da Justiça, publicado no DR, 2ª Série, nº 199, de 16/10/2017.

O principal objetivo do Centro Nacional de Arbitragem é resolver os conflitos de consumo que surgem entre consumidores e empresas, na sequência do fornecimento de bens e da prestação de serviços. Por regra, os Dados Pessoais são requisitados quando o Consumidor Apresenta Reclamação ou elabora um Pedido de Informação pelo Site ou presencialmente.

Os Dados Pessoais recolhidos e tratados consistem em informação relativa ao nome, género, telefone, telemóvel, e-mail, morada e número de identificação fiscal, embora possam vir a ser recolhidos outros Dados Pessoais que possam ser necessários ou convenientes para andamento do processo. Aquando da recolha dos Dados Pessoais, o CNIACC presta ao Consumidor informações acerca da natureza dos dados recolhidos e acerca da finalidade.

## II. Utilização e finalidades do tratamento de dados do utilizador

O CNIACC utiliza os Dados do Consumidor com as seguintes finalidades:

- Processamento dos pedidos de informações;
- Processamento de processos de reclamação de consumo;
- Os Dados do Consumidor são partilhados com a Requerida, para efeito da necessária tramitação do processo de reclamação;
- Os Dados do Consumidor podem ser partilhados com outras empresas ou entidades que eventualmente venham a intervir no processo;
- Os Dados dos Consumidores são utilizados para fins estatísticos.

## III. Práticas organizativas implementadas

Os Dados do Consumidor são tratados pelo CNIACC de forma absolutamente confidencial, de acordo com as nossas políticas e procedimentos internos de segurança e confiança, bem como de acordo com os termos e condições legalmente previstos.

#### **IV. Licitude do tratamento de Dados Pessoais aplicativa ao CNIACC**

Considerando o disposto no artigo 6º verifica-se a licitude material dos Dados Pessoais dos consumidores detidos pelo CNIACC.

#### **V. Direitos dos Consumidores nos termos do RGPD:**

##### **Direito à informação**

- As finalidades do tratamento a que os Dados Pessoais se destinam, bem como, o fundamento jurídico para o tratamento;
- O direito de solicitar ao CNIACC o acesso aos dados pessoais, bem como a sua retificação;
- O direito de retirar o consentimento em qualquer altura, sem comprometer a licitude do tratamento efetuado com base no consentimento previamente dado.

##### **Direito à retificação**

O Direito à retificação pode ser requerido pelo Consumidor e deve ser registado pelo CNIACC, devendo proceder à atualização dos Dados indicados.

##### **Direito à portabilidade**

O Consumidor tem o direito a que os Dados Pessoais sejam transmitidos diretamente entre Centros de Arbitragem, sempre que tal seja tecnicamente possível.

##### **Direito ao apagamento dos dados pessoais (“Direito a ser esquecido”)**

Considerando o disposto no artigo 17º n.º 3 alínea e), o Consumidor não tem o direito de obter, por parte do CNIACC, o apagamento dos seus dados.

#### **VI. Exercício dos direitos pelo Consumidor**

O direito de informação, direito de retificação e o direito à portabilidade, podem ser exercidos pelo Consumidor mediante contacto com o CNIACC, através do e-mail: geral@cniacc.pt.

O CNIACC responderá no prazo máximo de um mês. Se o pedido apresentado, for de especial complexidade, poderá o prazo ser prorrogado até dois meses.

De realçar, que caso os pedidos apresentados pelo Consumidor forem considerados pelos serviços manifestamente infundados ou repetitivos, podem haver recusa de seguimento ao pedido apresentado, nos termos da alínea b) do nº11 da Lei 144/2015 de 8 de Setembro.