



I. Destaque

Tratamento de dados decorrentes da gravação de chamadas – princípios aplicáveis

A Comissão Nacional de Protecção de Dados (CNPD) aprovou, no passado dia 9 de Novembro de 2009, a Deliberação n.º 992/2009, que determina os princípios aplicáveis ao tratamento de dados decorrentes de gravação de chamadas efectuadas no âmbito (a) de relação contratual, (b) prestação de serviços de promoção, informação e apoio aos consumidores e utentes através de centros telefónicos de relacionamento (*call centers*) e (c) de chamadas de emergência.

Os dados pessoais resultantes da gravação de chamadas estão sujeitos ao princípio da confidencialidade das comunicações pela Lei 41/2004, o que faz deles dados sensíveis de acordo com o art. 7º da Lei de Protecção de Dados, razão pela qual o seu tratamento carece de autorização da CNPD.

A. Legitimidade em relação aos titulares dos dados pessoais

(a) A gravação decorrente de relação contratual é legítima caso tenha sido cumprido o dever de informação perante o titular dos dados e este tenha prestado consentimento prévio, expresso e inequívoco, em cláusulas contratuais autonomizadas.

(b) A gravação decorrente do apoio a consumidores e utentes através de *call centers* é legítima quando o titular dos dados, aquando do contacto telefónico, seja devidamente informado e dê o seu consentimento.

(c) A legitimidade da gravação de chamadas de emergência decorre de disposição legal (artigo 4º/4 da Lei 41/2004 e artigo 7º/2 da Lei 67/98).

B. Legitimidade em relação aos trabalhadores

A gravação de chamadas é legítima caso tenha sido cumprido o dever de informação perante os trabalhadores e estes tenham prestado o seu consentimento, o qual deverá decorrer de cláusula inserida no contrato de trabalho e da assinatura de documento escrito pelo trabalhador. As referidas gravações não poderão servir para controlo do desempenho profissional dos trabalhadores.

C. Determinação do responsável pelo tratamento dos dados pessoais

(a) Nas gravações decorrentes de uma relação contratual, o responsável é a entidade com quem o titular dos dados constituiu a referida relação.

(b) Nas gravações decorrentes de apoio a consumidores e utentes através de *call centers*, o responsável é a entidade que promove o serviço de *call center*.

(c) Relativamente à gravação de chamadas de emergência, o responsável é o serviço público que prove o auxílio em situações de emergência.

D. Finalidade do tratamento

(a) A gravação decorrente de uma relação contratual visa a prova das transacções comerciais ocorridas entre o responsável pelo tratamento e os titulares dos dados pessoais e de quaisquer outras comunicações feitas no âmbito da relação contratual.

(b) A gravação decorrente de apoio a consumidores e utentes através de *call centers* tem por finalidade a prova do cumprimento das obrigações previstas no regime legal dos *call centers* (Decreto-Lei nº 134/2009, 2 de Junho).

(c) A gravação de chamadas de emergência tem por finalidade a prova do cumprimento das obrigações relativas ao serviço no âmbito de uma situação de emergência.

E. Direito de informação

O titular deve ser informado da entidade que vai proceder ao tratamento dos dados pessoais, da sua finalidade, dos terceiros a quem poderão ser comunicados, dos dados de recolha obrigatória e facultativa e da forma de exercício dos direitos de acesso, rectificação ou eliminação. Excepcionalmente, em situações de emergência, basta a inserção de condições gerais de utilização do serviço através de meios de acesso público.

F. Transferência de dados para fora da UE

Além das regras gerais aplicáveis à transferência internacional de dados, no tratamento decorrente de *call centers* instalados fora da UE, a CNPD apenas emitirá a autorização quando haja vinculação contratual entre o responsável pelo tratamento e o subcontratante, devendo existir cláusulas específicas que assegurem um nível de protecção adequado.

G. Prazo de conservação dos dados

A CNPD entende que o prazo máximo de 90 dias será adequado para a garantia da prossecução das finalidades determinantes do tratamento.

II. Propriedade Intelectual

a) Direito de Autor e Direitos Conexos

i. Comissão Europeia coloca na agenda os desafios suscitados pela digitalização de livros

A Comissão Europeia adoptou uma comunicação relativa aos direitos de autor na economia do conhecimento, visando dar resposta aos desafios culturais e jurídicos associados à digitalização em massa e difusão de livros, em especial das colecções de bibliotecas europeias.

A ora referida comunicação surge na sequência do acordo *Google Books*, celebrado nos EUA e visa chamar a atenção para a necessidade de a Europa procurar assumir uma posição de liderança na actividade de digitalização de livros e assegurar que a mesma se efectue em consonância com a legislação europeia do direito de autor.

ii. Governo espanhol aprova uma política cultural para a internet

A versão mais recente do *Projecto de Lei da Economia Sustentável*, enviada ao Parlamento espanhol durante o mês de Dezembro de 2009, introduz alterações à legislação vigente em matéria de protecção da propriedade intelectual face à pirataria na internet: *Lei de Serviços da Sociedade da Informação (LSSI)* e *Lei de Propriedade Intelectual (LPI)*. Assim, a salvaguarda dos direitos de propriedade intelectual passa a fazer parte da lista de motivos que, em Espanha, poderão originar a restrição e até mesmo a suspensão da ligação à internet dos assinantes de ISP's.

A Comissão de Propriedade Intelectual será a autoridade competente para aplicar as restrições previstas na lei no âmbito da "salvaguarda dos direitos de autor na internet", sem necessidade de intervenção judicial, a qual apenas terá lugar quando a própria Comissão o entenda necessário. Nesse sentido esta medida



parece ter sido concebida tendo em conta a versão do “Pacote Telecom”, recentemente aprovada pelo Parlamento Europeu, que deixa a porta aberta aos Estados-Membros para acções deste tipo.

Não obstante os esclarecimentos publicamente prestados pela ministra da cultura espanhola, não resulta claro do texto das alterações introduzidas à *supra* referenciada LSSI se os utilizadores “comuns” da internet poderão, ou não, ver as suas ligações de banda larga suspensas.

b) Propriedade Industrial

i. Parecer do Comité Económico e Social Europeu sobre a Comunicação da Comissão das Comunidades Europeias – Uma estratégia europeia para os direitos de propriedade industrial

Na sequência de consulta apresentada pela Comissão Europeia, o Comité Económico e Social Europeu emitiu parecer sobre a *Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho e ao Comité Económico e Social Europeu – Uma estratégia europeia para os direitos de propriedade industrial* (JOUE C306/7, de 16.12.2009)

Considerando a importância que a defesa dos direitos de propriedade intelectual e que o combate à pirataria e contrafacção desempenham no desenvolvimento da competitividade europeia, especialmente no que concerne às pequenas e médias empresas (PME), o Comité veio manifestar a sua concordância com a estratégia comunitária proposta pela Comissão, reiterando a necessidade de os Estados-Membros concederem incentivos à criação, inovação e registo dos referidos direitos.

O Parecer concede especial atenção à necessidade de os Estados-Membros darem o seu apoio à futura patente comunitária, de facilitarem o acesso aos títulos de propriedade industrial, de tornarem mais eficaz a sua protecção e o combate à contrafacção, buscando, para tanto, uma maior eficiência do sistema de resolução de conflitos, de circulação das sentenças proferidas nos Estados-Membros e de cooperação em matéria policial e aduaneira.

ii. Legislação Nacional

Portaria nº 1254/2009, 14 de Outubro

Altera a Portaria n.º 1098/2008, de 30 de Setembro, eliminando a taxa de registo de marcas, logótipos, recompensas, denominações de origem e indicações geográficas nacionais.

III. Media e Direito da Publicidade

i. Legislação Nacional

Despacho nº 23951-A/2009, Gabinete do Ministro dos Assuntos Parlamentares

Torna pública a lista dos acontecimentos que devem ser qualificados de interesse generalizado do público para os efeitos do disposto no artigo 32º, do nº2 da Lei nº 27/2007, de 30 de Julho (Lei da Televisão), bem como as condições da sua transmissão

IV. Tecnologias de informação e protecção de dados



i. Nomes de domínio com caracteres não pertencentes ao alfabeto romano

No passado dia 30 de Outubro de 2009, o *Internet Corporation for Assigned Names and Numbers* (ICANN) aprovou os planos finais que permitirão a escrita de nomes de domínio de topo com caracteres não pertencentes ao alfabeto romano, nomeadamente em línguas como o chinês, o coreano e o árabe. O ICANN indicou que, com a aprovação destes planos, as primeiras candidaturas já poderão ser aceites e, em meados do ano de 2010, os domínios de topo com os “novos” caracteres passarão a ser comuns.

ii. Deliberação nº 765/2009, 21 de Setembro, da Comissão Nacional de Protecção de Dados

Estabelece os princípios fixados pela Comissão Nacional de Protecção de Dados (CNPd) na apreciação das notificações de tratamento de dados pessoais com a finalidade de comunicação interna de actos de gestão financeira irregular (Linhas de Ética).

iii. Legislação Comunitária

Directiva 2009/140/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Novembro de 2009

Altera a Directiva 2002/21/CE, relativa a um quadro regulamentar comum para as redes e serviços de comunicações electrónicas, a Directiva 2002/19/CE, relativa ao acesso e interligação de redes de comunicações electrónicas e recursos conexos, e a Directiva 2002/20/CE, relativa à autorização de redes e serviços de comunicações electrónicas.

Directiva 2009/136/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Novembro de 2009

Altera a Directiva 2002/22/CE, relativa ao serviço universal e aos direitos dos utilizadores em matéria de redes e serviços de comunicações electrónicas, e a Directiva 2002/58/CE, relativa ao tratamento de dados pessoais e à protecção da privacidade no sector das comunicações electrónicas.

V. Direito do Consumidor

i. Legislação comunitária

Directiva 2009/136/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Novembro de 2009

Altera o Regulamento (CE) nº 2006/2004, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor.



Contactos

LISBOA

Praça Marquês de Pombal, 2 (e 1-8º) • 1250-160 Lisboa
Tel. (351) 21 355 3800 • Fax (351) 21 353 2362
lisboa@gpcb.pt • www.gpcb.pt

PORTO

Avenida da Boavista, 3265-7º • 4100-137 Porto
Tel. (351) 22 616 6920 • Fax (351) 22 616 6949
porto@gpcb.pt • www.gpcb.pt

CUATRECASAS, GONÇALVES PEREIRA & ASSOCIADOS, RL
Sociedade de Advogados de Responsabilidade Limitada

This Newsletter was prepared by *Cuatrecasas, Gonçalves Pereira & Associados, RL* for information purposes only and should not be understood as a form of advertising. The information provided and the opinions herein expressed are of a general nature and should not, under any circumstances, be a replacement for adequate legal advice for the resolution of specific cases. Therefore Cuatrecasas, Gonçalves Pereira & Associados, RL is not liable for any possible damages caused by its use. The access to the information provided in this newsletter does not imply the establishment of a lawyerclient relation or of any other sort of legal relationship. This Newsletter is complimentary and the copy or circulation of the same without previous formal authorization is prohibited.



I. Report

Processing of data from recorded telephone calls – applicable principles

The *Comissão Nacional de Protecção de Dados* (known as *CNPD*) (National Data Protection Commission) approved on 9 November 2009 Resolution No 992/2009, setting out the principles applicable to the processing of data from recorded telephone calls made in connection with (a) a contractual relation, (b) the provision of promotion, information and customer support services through call centres and (c) emergency calls.

The data from the recorded telephone calls are subject to the principle of confidentiality of communications under Law 41/2004, which makes them sensitive data in accordance with Article 7 of the Data Protection Law, this being the reason why the processing thereof is subject to authorisation by the *CNPD*.

A. Lawfulness with regard to the holders of the personal data

(a) The recording in connection with a contractual relation is considered lawful when the obligation to inform the owner of the data was duly complied with and that owner gave prior, express and unequivocal consent by means of autonomous agreement's clauses.

(b) The recording in connection with the provision of promotion, information and customer support services through call centres is lawful where the holder of the data, upon being contacted, is duly informed and gives his consent.

(c) The recording of emergency calls is lawful in accordance with the law (Article 4(4) of Law 41/2004 and Article 7(2) of Law 67/98).

B. Lawfulness with regard to employees

The recording of calls is lawful when the obligation to inform the employees was complied with and the employees have given their consent, which shall be set out in a clause of the employment agreement and expressed by the signature by the employee in question of a written document. The recording of these calls may not be used to gauge employee performance.

C. Definition of controllers

(a) In the recording of calls made in connection with a contractual relation, the controller is the entity with which the owner of the data has established this relation.

(b) In the recording of calls made in connection with the provision of promotion, information and customer support services through call centres, the controller is the entity providing call centre services.

(c) In the recording of emergency calls, the controller is the public service providing assistance in emergency situations.

D. Purpose of the processing

(a) The purpose of recording a call in connection with a contractual relation is to provide evidence of the commercial transactions occurred between the controller



and the holders of the data and of any other communications established in the scope of the contractual relation.

(b) The purpose of recording calls in connection with customer support services through call centres is to prove compliance with the obligations set out in the legal framework of call centres (Decree-Law No 134/2009, of 2 June).

(c) The purpose of recording emergency calls is to prove compliance with the obligations relating to services in the scope of emergency situations.

E. Right to Information

The owner of the data is entitled to be informed by the entity that will process the data regarding the purpose of the processing, any third parties to which the data may be provided, the mandatory and voluntary data and the manner in which the right of access, rectification or deletion may be exercised. As a matter of exception, in emergency situations, the inclusion of general conditions of use of the service, through publicly accessible means, shall suffice.

F. Transfer of the data outside the UE

In addition to the general rules applicable to international data transfers, in the case of processing of calls recorded by call centres outside the EU, the *CNPD* shall only issue its authorisation where the controller and the subcontractor are bound under a contract and specific clauses ensuring an adequate level of protection are provided for.

G. Period of retention of data

The *CNPD* deems the maximum 90-day period to be adequate to ensure that the purposes of the processing are pursued.

II. Intellectual Property

a) Copyright and Related Rights

i. European Commission provides challenges' framework of books digitisation on EU's agenda

The European Commission adopted today a communication on copyright in the knowledge economy aiming to tackle the important cultural and legal challenges of mass-scale digitisation and dissemination of books, in particular, European library collections.

The communication was adopted further to the *Google Books* agreement, entered into in the USA and stresses that Europe should take the lead in the book digitisation activity and ensure that the same takes place on the basis of European copyright law.

ii. Spanish government approves Internet cultural policy

The most recent version of the *Draft Law on Sustainable Economy*, sent to the Spanish Parliament in December 2009, amends the legislation currently in force on the protection of intellectual property against Internet piracy: the *Information Society Services Law (LSSI)* and the *Intellectual Property Law (LPI)*. Thus, the safeguard of intellectual property rights is now included in the list of reasons for restricting or even suspending access rights of ISPs subscribers to the Internet in Spain.

The Intellectual Property Commission will be the body responsible for applying the restrictions set out in the law in connection with the "safeguard of copyright on the Internet", with no need for court intervention, which shall only occur if the Commission itself considers it necessary. In that connection, this measure seems

to have been designed taking into account the version of the "Telecom Package", recently approved by the European Parliament, which leaves the door open for Member States to take this type of actions.

Despite the clarifications provided by the Spanish ministry of culture, the text of the amendments made to the *Information Society Services Law* does not clarify whether the broadband connection of "common" Internet broadband users may be suspended.

b) Industrial Property

i. Opinion of the European Economic and Social Committee on the Communication from the Commission of the European Communities – An industrial property rights strategy for Europe

Further to the consultation by the European Commission, the European Economic and Social Committee issued a statement about the *Communication from the Commission to the European Parliament, the Council and the European Economic and Social Committee – An Industrial Property Rights Strategy for Europe* (OJEU C306/7, of 16.12.2009)

Considering the importance the safeguard of intellectual property rights and the combat against piracy and counterfeiting have for the development of European competitiveness, in particular with regard to SMEs, the Committee supports the Community's industrial property rights strategy proposed by the Commission and reiterates the need to grant incentives to the creation, innovation and registration of those rights.

The Opinion stresses in particular that Member States need to support the future Community patent, to facilitate access to industrial property titles, to make the protection thereof and the combat against counterfeiting more effective, seeking to achieve a more effective dispute resolution system, circulation of final judicial decisions issued in a Member State as well as better cooperation on police and custom matters.

ii. National Legislation

***Portaria* (Ministerial Order) No 1254/2009 of 14 October**

Amending *Portaria* No 1098/2008 of 30 September and eliminating the registration fee applicable to trademarks, logos, designations of origin and national geographic indications.

III. Media and Advertising Law

i. National Legislation

***Despacho* (Order) No 23951-A/2009, Office of the Ministry of Parliamentary Affairs**

Publicising the list of events that should be classified as being of general interest to the public for the purposes of the provisions of Article 23(2) of Law No 27/2007 of 30 July (Television Law) as well as the conditions for their broadcasting.

IV. Information Technology and Data Protection

i. Domain names containing non-roman characters

On 30 October 2009, the *Internet Corporation for Assigned Names and Numbers* (ICANN) approved the final plans which will enable to write top level domain levels in non-roman characters, in particular in languages such as Chinese, Korean and Arabic. The ICANN informed that once these plans are approved the first applications will be accepted and, by mid 2010, the top level domains with the “new” characters will become current.

ii. Resolution No 765/2009 of 21 September of the National Data Protection Commission

Setting out the principles established by the *Comissão Nacional de Protecção de Dados* (known as *CNPD*) (National Data Protection Commission) for the assessment of the notices concerning the processing of personal data whose purpose is the internal communication of acts of irregular financial management (*Linhas de Ética*).

iii. Community Legislation

Directive 2009/140/EC of the European Parliament and of the Council of 25 November 2009

Amending Directive 2002/21/EC on a common regulatory framework for electronic communications networks and services, Directive 2002/19/EC, on access to and interconnection of electronic communications networks and associated facilities and Directive 2002/20/EC on the authorisation of electronic communications networks and services.

Directive 2009/136/EC of the European Parliament and of the Council of 25 November 2009

Amending Directive 2002/22/EC on universal service and users’ rights relating to electronic communications networks and services and Directive 2002/58/EC concerning the processing of personal data and the protection of privacy in the electronic communication sector.

V. Consumer Law

i. Community Legislation

Directive 2009/136/EC of the European Parliament and of the Council of 25 November 2009

Amending Regulation (EC) No 2006/2004 on cooperation between national authorities responsible for the enforcement of consumer protection laws.



Contact

LISBOA

Praça Marquês de Pombal, 2 (e 1-8º) • 1250-160 Lisboa
Tel. (351) 21 355 3800 • Fax (351) 21 353 2362
lisboa@gpcb.pt • www.gpcb.pt

PORTO

Avenida da Boavista, 3265-7º • 4100-137 Porto
Tel. (351) 22 616 6920 • Fax (351) 22 616 6949
porto@gpcb.pt • www.gpcb.pt

CUATRECASAS, GONÇALVES PEREIRA & ASSOCIADOS, RL
Sociedade de Advogados de Responsabilidade Limitada

This Newsletter was prepared by *Cuatrecasas, Gonçalves Pereira & Associados, RL* for information purposes only and should not be understood as a form of advertising. The information provided and the opinions herein expressed are of a general nature and should not, under any circumstances, be a replacement for adequate legal advice for the resolution of specific cases. Therefore Cuatrecasas, Gonçalves Pereira & Associados, RL is not liable for any possible damages caused by its use. The access to the information provided in this newsletter does not imply the establishment of a lawyerclient relation or of any other sort of legal relationship. This Newsletter is complimentary and the copy or circulation of the same without previous formal authorization is prohibited.
