

Diretrizes



Orientações 01/2022 sobre os direitos dos titulares dos dados — Direito de acesso

Versão 2.1

Adotadas em 28 de março de 2023

Histórico de versões

Versão 1.0	18 de janeiro de 2022	Adoção das orientações para consulta pública
Versão 2.0	28 de março de 2023	Adoção das orientações após consulta pública
Versão 2.1	30 de maio de 2024	Correções menores

RESUMO

O direito de acesso dos titulares dos dados está consagrado no artigo 8.º da Carta dos Direitos Fundamentais da UE. Faz parte do quadro jurídico europeu em matéria de proteção de dados desde a sua criação e foi aprofundado através de regras mais específicas e precisas no artigo 15.º do RGPD.

Objetivo e estrutura geral do direito de acesso

O objetivo geral do direito de acesso consiste em fornecer às pessoas informações suficientes, transparentes e facilmente acessíveis sobre o tratamento dos seus dados pessoais, para que possam tomar conhecimento do mesmo e verificar a sua licitude, bem como a exatidão dos dados tratados. Tal facilitará o exercício de outros direitos, como o direito ao apagamento ou à retificação, embora não se trate de uma condição para esse efeito.

O direito de acesso no quadro da legislação em matéria de proteção de dados deve ser distinguido de direitos semelhantes com outros objetivos, nomeadamente o direito de acesso a documentos públicos, que visa garantir a transparência no processo de tomada de decisões das autoridades públicas e as boas práticas administrativas.

No entanto, o titular dos dados não tem de fundamentar o pedido de acesso e não cabe ao responsável pelo tratamento analisar se o pedido ajudará efetivamente o titular dos dados a verificar a licitude do tratamento em causa ou a exercer outros direitos. O responsável pelo tratamento terá de tratar o pedido, a menos que seja claro que este é apresentado ao abrigo de outras regras que não as regras de proteção de dados.

O direito de acesso inclui três componentes diferentes:

- a confirmação de que os dados pessoais são ou não objeto de tratamento,
- o acesso a esses dados pessoais, e
- o acesso a informações sobre o tratamento, ou seja, a finalidade, as categorias dos dados e destinatários, a duração do tratamento, os direitos dos titulares dos dados e as garantias adequadas em caso de transferências para países terceiros.

Considerações gerais sobre a apreciação do pedido do titular dos dados

Ao analisar o teor do pedido, o responsável pelo tratamento deve determinar se o mesmo diz respeito a dados pessoais da pessoa que o apresenta, se é abrangido pelo âmbito de aplicação do artigo 15.º e se existem outras disposições mais específicas que regulem o acesso num determinado setor. Deve igualmente determinar se o pedido se refere à totalidade ou apenas a partes dos dados tratados sobre o respetivo titular.

Não existem requisitos específicos em relação ao formato do pedido. O responsável pelo tratamento deve disponibilizar canais de comunicação adequados e conviviais que o titular dos dados possa utilizar facilmente. Porém, o titular dos dados não é obrigado a utilizar esses canais específicos, podendo, em vez disso, enviar o pedido para um ponto de contacto oficial do responsável pelo tratamento. O responsável pelo tratamento não é obrigado a dar seguimento aos pedidos enviados para endereços totalmente aleatórios ou aparentemente incorretos.

Caso o responsável pelo tratamento não consiga identificar os dados referentes ao titular dos dados, deve informá-lo desse facto e pode recusar o acesso, a menos que o titular dos dados preste informações suplementares que possibilitem a identificação. Além disso, se tiver dúvidas sobre se o

titular dos dados é quem alega ser, o responsável pelo tratamento pode solicitar informações suplementares para confirmar a identidade do titular dos dados. A fim de evitar uma recolha excessiva de dados, o pedido de informações suplementares deve ser proporcionado em relação ao tipo de dados tratados e aos danos que podem ocorrer, entre outros.

Âmbito do direito de acesso

O âmbito do direito de acesso é determinado pelo âmbito do conceito de dados pessoais, na aceção do artigo 4.º, ponto 1, do RGPD. Para além dos dados pessoais básicos, como o nome, o endereço, o número de telefone, etc., esta definição pode abranger uma grande variedade de dados, como conclusões médicas, historial de compras, indicadores de solvabilidade, registos de atividades, atividades de pesquisa, etc. Os dados pessoais que tenham sido objeto de pseudonimização continuam a ser dados pessoais por oposição a dados anonimizados. O direito de acesso refere-se aos dados pessoais relativos à pessoa que apresenta o pedido. Tal não deve ser interpretado de forma demasiado restritiva, podendo incluir dados que também possam dizer respeito a outras pessoas, nomeadamente o historial de comunicação que envolve mensagens recebidas e enviadas.

Para além de facultar o acesso aos dados pessoais, o responsável pelo tratamento tem de fornecer informações suplementares sobre o tratamento e sobre os direitos dos titulares dos dados. Essas informações podem basear-se no que já consta do registo das atividades de tratamento do responsável pelo tratamento (artigo 30.º do RGPD) e da declaração de confidencialidade (artigos 13.º e 14.º do RGPD). No entanto, estas informações gerais podem ter de ser atualizadas em função da data do pedido ou adaptadas de modo a refletir as operações de tratamento efetuadas em relação à pessoa específica que apresenta o pedido.

Como facultar acesso

As formas de facultar acesso podem variar em função da quantidade de dados e da complexidade do tratamento efetuado. Salvo indicação expressa em contrário, o pedido deve ser entendido como referindo-se a *todos* os dados pessoais relativos ao respetivo titular e o responsável pelo tratamento pode solicitar ao titular dos dados que especifique o pedido, caso tenha a seu cargo o tratamento de uma grande quantidade de dados.

O responsável pelo tratamento terá de pesquisar os dados pessoais em todos os sistemas informáticos e ficheiros não informáticos, com base em critérios de pesquisa que reflitam a forma como as informações estão estruturadas, por exemplo, o nome e o número de cliente. A comunicação de dados e outras informações sobre o tratamento deve ser realizada de forma concisa, transparente, inteligível e facilmente acessível, numa linguagem clara e simples. Os requisitos mais precisos a este respeito dependem das circunstâncias do tratamento de dados, bem como da capacidade do titular dos dados para apreender e compreender a comunicação (por exemplo, tendo em conta esse facto quando o titular dos dados seja uma criança ou uma pessoa com necessidades especiais). Se os dados comportarem códigos ou outros «dados em bruto», poderão ter de ser explicados para que façam sentido para o titular dos dados.

Embora a principal modalidade de concessão de acesso consista em fornecer ao titular dos dados uma cópia dos seus dados, podem ser previstas outras modalidades (a saber, informações orais e acesso no local) quando o titular dos dados o solicite. Os dados podem ser enviados por correio eletrónico, desde que sejam aplicadas todas as salvaguardas necessárias em função, por exemplo, da natureza dos dados, ou por outras formas, como uma ferramenta de autosserviço.

Por vezes, quando existe uma grande quantidade de dados que tornaria difícil para o titular dos dados compreender as informações se estas fossem todas disponibilizadas num único volume, especialmente no contexto em linha, a medida mais adequada poderá ser uma abordagem estruturada por níveis. A prestação de informações em diferentes níveis pode facilitar a compreensão dos dados por parte do respetivo titular. O responsável pelo tratamento deve poder demonstrar que a abordagem estruturada por níveis tem um valor acrescentado para o titular dos dados e todos os níveis devem ser fornecidos ao mesmo tempo, se o titular dos dados assim o decidir.

A cópia dos dados e as informações suplementares devem ser fornecidas de forma permanente, como é o caso do texto escrito, nomeadamente em formato eletrónico de uso corrente, para que o titular dos dados possa descarregá-las facilmente. Os dados podem ser disponibilizados numa transcrição ou de forma compilada, desde que todas as informações estejam incluídas e tal não afete ou altere o conteúdo das mesmas.

O pedido deve ser satisfeito o mais rapidamente possível, no prazo máximo de um mês a contar da sua receção. Esse prazo pode ser prorrogado até dois meses, sempre que necessário, atendendo à complexidade do pedido e ao número de pedidos. Nesse caso, o titular dos dados tem de ser informado do motivo da demora. O responsável pelo tratamento tem de aplicar as medidas necessárias para tratar os pedidos o mais cedo possível e adaptá-las às circunstâncias do tratamento. Quando os dados são conservados apenas por um período muito curto, devem ser tomadas medidas para garantir que um pedido de acesso possa ser satisfeito sem que os dados sejam apagados durante o tratamento do pedido. Em caso de tratamento de uma grande quantidade de dados, o responsável pelo tratamento terá de pôr em prática rotinas e mecanismos adaptados à complexidade do tratamento.

A apreciação do pedido deve refletir a situação existente no momento em que o responsável pelo tratamento recebeu o pedido. Mesmo os dados que possam estar incorretos ou tenham sido tratados ilicitamente terão de ser fornecidos. Não podem ser fornecidos dados já apagados, por exemplo em conformidade com uma política de conservação, que o responsável pelo tratamento já não tenha à sua disposição.

Limites e restrições

O RGPD prevê determinadas limitações do direito de acesso. Não existem outras isenções ou derrogações. O direito de acesso não está sujeito a qualquer reserva geral quanto à proporcionalidade no que diz respeito aos esforços que o responsável pelo tratamento tem de envidar para dar cumprimento ao pedido do titular dos dados.

Nos termos do artigo 15.º, n.º 4, o direito de obter uma cópia não prejudica os direitos e liberdades de terceiros (outros)*. O Comité Europeu para a Proteção de Dados (CEPD) considera que estes direitos devem ser tidos em conta não só aquando da concessão de acesso através do fornecimento de uma cópia, mas também se o acesso aos dados for facultado por outros meios (acesso no local, por exemplo). Porém, o artigo 15.º, n.º 4, não é aplicável às informações suplementares sobre o tratamento previstas no artigo 15.º, n.º 1, alíneas a) a h). O responsável pelo tratamento deve poder demonstrar que os direitos ou liberdades de terceiros (outros) seriam prejudicados na situação

* Nota do tradutor: A versão em língua inglesa do RGPD faz uma distinção entre «third party» (artigo 4.º, ponto 10) e «other» (artigo 15.º, n.º 4). Na versão portuguesa, essa distinção perde-se, já que ambos os termos foram traduzidos por «terceiro(s)». Para garantir a compreensão do presente documento, sempre que é feita referência a «terceiros» na aceção do artigo 15.º, n.º 4 («others» na versão inglesa), o tradutor usa «terceiros (outros)».

concreta. A aplicação do artigo 15.º, n.º 4, não deve levar à recusa total do pedido do titular dos dados, levando apenas a excluir ou tornar ilegíveis as partes que possam ter efeitos negativos para os direitos e liberdades de terceiros (outros).

O artigo 12.º, n.º 5, do RGPD permite aos responsáveis pelo tratamento rejeitar pedidos manifestamente infundados ou excessivos, ou exigir o pagamento de uma taxa razoável por esses pedidos. Estes conceitos devem ser interpretados de forma restritiva. Uma vez que existem poucos requisitos prévios para os pedidos de acesso, o âmbito de apreciação de um pedido como manifestamente infundado é bastante limitado. Os pedidos excessivos dependem das especificidades do setor em que o responsável pelo tratamento opera. Quanto mais frequentes forem as alterações efetuadas na base de dados do responsável pelo tratamento, mais frequentemente o titular dos dados pode ser autorizado a solicitar o acesso sem que tal seja considerado excessivo. Em vez de recusar o acesso, o responsável pelo tratamento pode optar por exigir o pagamento de uma taxa ao titular dos dados. Tal só seria aplicável no caso de pedidos excessivos, a fim de cobrir os custos administrativos que esses pedidos podem causar. O responsável pelo tratamento deve poder demonstrar o caráter manifestamente infundado ou excessivo de um pedido.

Podem também existir limitações do direito de acesso previstas no direito nacional dos Estados-Membros, em conformidade com o artigo 23.º do RGPD e as derrogações nele previstas. Os responsáveis pelo tratamento que pretendam invocar essas limitações devem verificar cuidadosamente os requisitos das disposições nacionais e tomar nota de eventuais condições específicas que possam ser aplicáveis. A título de exemplo, uma condição pode ser que o direito de acesso seja adiado apenas temporariamente ou que a limitação se aplique apenas a determinadas categorias de dados.

Índice

1	Introdução — observações gerais	9
2	Objetivo do direito de acesso, estrutura do artigo 15.º do RGPD e princípios gerais	11
2.1	Objetivo do direito de acesso	11
2.2	Estrutura do artigo 15.º do RGPD	12
2.2.1	Definição do teor do direito de acesso	13
2.2.1.1	Confirmação de que os dados pessoais são ou não objeto de tratamento	14
2.2.1.2	Acesso aos dados pessoais objeto de tratamento	14
2.2.1.3	Informações sobre o tratamento e os direitos dos titulares dos dados	14
2.2.2	Disposições relativas às modalidades	15
2.2.2.1	Fornecer uma cópia	15
2.2.2.2	Fornecer outras cópias	16
2.2.2.3	Disponibilizar as informações num formato eletrónico de uso corrente	17
2.2.3	Possível limitação do direito de acesso	17
2.3	Princípios gerais do direito de acesso	17
2.3.1	Exaustividade das informações	18
2.3.2	Exatidão das informações	20
2.3.3	Momento de referência da avaliação	20
2.3.4	Cumprimento dos requisitos de segurança de dados	22
3	Considerações gerais relativas à apreciação dos pedidos de acesso	22
3.1	Introdução	22
3.1.1	Análise do teor do pedido	23
3.1.2	Forma do pedido	25
3.2	Identificação e autenticação	27
3.3	Avaliação da proporcionalidade no que respeita à autenticação da pessoa requerente	30
3.4	Pedidos apresentados através de terceiros/intermediários	33
3.4.1	Exercício do direito de acesso em nome de crianças	34
3.4.2	Exercício do direito de acesso através de portais/canais disponibilizados por terceiros	34
4	Âmbito de aplicação do direito de acesso e dos dados e informações pessoais a que se refere	35
4.1	Definição de dados pessoais	35
4.2	Os dados pessoais a que se refere o direito de acesso	39
4.2.1	«Dados pessoais que lhe digam respeito»	39
4.2.2	Dados pessoais que são «objeto de tratamento»	41
4.2.3	Âmbito de um novo pedido de acesso	42
4.3	Informações sobre o tratamento e os direitos dos titulares dos dados	42

5	Como pode o responsável pelo tratamento facultar o acesso?.....	46
5.1	Como pode o responsável pelo tratamento obter os dados solicitados?.....	46
5.2	Medidas adequadas para facultar o acesso	47
5.2.1	Tomar «medidas adequadas»	47
5.2.2	Diferentes meios de facultar o acesso.....	48
5.2.3	Facultar acesso «de forma concisa, transparente, inteligível e de fácil acesso, utilizando uma linguagem clara e simples»	50
5.2.4	Uma grande quantidade de informações impõe requisitos específicos sobre a forma como as informações são facultadas.....	52
5.2.5	Formato.....	54
5.3	Prazos para conceder acesso	56
6	Limites e limitações do direito de acesso.....	58
6.1	Observações gerais.....	58
6.2	Artigo 15.º, n.º 4, do RGPD.....	59
6.3	Artigo 12.º, n.º 5, do RGPD.....	62
6.3.1	O que se entende por «manifestamente infundado»?	62
6.3.2	O que se entende por «excessivo»?	63
6.3.3	Consequências.....	66
6.4	Eventuais limitações no direito da União ou dos Estados-Membros com base no artigo 23.º do RGPD e derrogações.....	67
	Anexo — Fluxograma	69

O Comité Europeu para a Proteção de Dados,

Tendo em conta o artigo 70.º, n.º 1, alínea e), do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (a seguir designado por «RGPD»),

Tendo em conta o Acordo EEE, nomeadamente o anexo XI e o Protocolo n.º 37, com a redação que lhe foi dada pela Decisão n.º 154/2018 do Comité Misto do EEE, de 6 de julho de 2018¹,

Tendo em conta os artigos 12.º e 22.º do seu regulamento interno,

Considerando que os trabalhos preparatórios das presentes orientações envolveram a recolha de contributos das partes interessadas, tanto por escrito como num evento dedicado às partes interessadas sobre os direitos dos titulares dos dados, a fim de identificar os desafios e os problemas de interpretação enfrentados na aplicação das disposições pertinentes do RGPD,

ADOTOU AS SEGUINTE ORIENTAÇÕES

1 INTRODUÇÃO — OBSERVAÇÕES GERAIS

1. Hoje em dia, os dados pessoais são tratados por entidades públicas e privadas, durante muitas atividades, para uma grande diversidade de finalidades e de muitas formas diferentes. As pessoas podem, muitas vezes, estar numa posição de desvantagem para compreenderem a forma como os seus dados pessoais são tratados, incluindo a tecnologia utilizada no caso concreto, quer o tratamento seja efetuado por uma entidade pública ou privada. A fim de proteger os dados pessoais das pessoas singulares nestas situações, o RGPD criou um quadro jurídico coerente e sólido, geralmente aplicável aos diferentes tipos de tratamento, incluindo disposições específicas relativas aos direitos dos titulares dos dados.
2. O direito de acesso aos dados pessoais é um dos direitos dos titulares dos dados previsto no capítulo III do RGPD, entre outros direitos, como o direito de retificação e apagamento, o direito à limitação do tratamento, o direito à portabilidade, o direito de oposição ou o direito de não ser sujeito a decisões individuais automatizadas, incluindo a definição de perfis². O direito de acesso do titular dos dados está consagrado tanto na Carta dos Direitos Fundamentais da UE (a Carta)³ como no artigo 15.º do RGPD, onde se especifica que se trata do direito de acesso aos dados pessoais e a outras informações conexas.
3. Nos termos do RGPD, o direito de acesso tem três componentes: a confirmação de que os dados pessoais são ou não objeto de tratamento, o acesso aos mesmos e o acesso a informações sobre o

¹ As referências a «Estados-Membros» ao longo do presente documento devem ser entendidas como referências a «Estados do EEE».

² Artigos 15.º a 22.º do RGPD.

³ Nos termos do artigo 8.º, n.º 1, da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, todas as pessoas têm direito à proteção dos dados de carácter pessoal que lhes digam respeito. O artigo 8.º, n.º 2, segunda frase, da Carta dispõe que todas as pessoas têm o direito de aceder aos dados coligidos que lhes digam respeito e de obter a respetiva retificação.

tratamento propriamente dito. O titular dos dados também pode obter uma cópia dos dados pessoais tratados, embora esta possibilidade não constitua um direito adicional do titular dos dados, mas sim a modalidade de facultar acesso aos dados. Assim, o direito de acesso pode ser entendido como a possibilidade de o titular dos dados perguntar ao responsável pelo tratamento se os dados pessoais que lhe dizem respeito são ou não objeto de tratamento e como a possibilidade de aceder a esses dados e verificá-los. O responsável pelo tratamento deve fornecer ao titular dos dados, a pedido deste, as informações abrangidas pelo âmbito de aplicação do artigo 15.º, n.ºs 1 e 2, do RGPD.

4. O exercício do direito de acesso realiza-se tanto no quadro da legislação em matéria de proteção de dados, em conformidade com os objetivos dessa legislação, como, mais especificamente, no quadro dos «direitos e [...] liberdades fundamentais das pessoas singulares, nomeadamente o seu direito à proteção dos dados pessoais», conforme previsto no artigo 1.º, n.º 2, do RGPD. O direito de acesso é um elemento importante de todo o sistema de proteção de dados.
5. O seu objetivo prático é permitir que as pessoas singulares tenham o controlo sobre os seus próprios dados pessoais⁴. Para concretizar este objetivo de forma eficaz na prática, o RGPD procura facilitar este exercício através de várias garantias que permitam ao titular dos dados exercer facilmente o direito de acesso, sem restrições desnecessárias, a intervalos razoáveis e sem atrasos ou custos excessivos. Todas estas medidas deverão conduzir a uma aplicação mais eficaz do direito de acesso por parte do titular dos dados na era digital, incluindo também, num sentido mais lato, o direito do titular dos dados de apresentar uma reclamação à autoridade de controlo e o direito a uma tutela jurisdicional efetiva⁵.
6. No que diz respeito ao desenvolvimento do direito de acesso, no âmbito do quadro jurídico em matéria de proteção de dados, importa salientar que este tem sido um elemento do sistema europeu de proteção de dados desde a sua criação. Em comparação com a Diretiva 95/46/CE, o nível dos direitos dos titulares dos dados estabelecido no RGPD foi aperfeiçoado e reforçado; o mesmo se aplica ao direito de acesso. Uma vez que as modalidades do direito de acesso são agora especificadas de forma mais precisa no RGPD, este direito é também mais instrutivo do ponto de vista da segurança jurídica, tanto para o titular dos dados como para o responsável pelo tratamento. Além disso, a redação específica do artigo 15.º e o prazo específico para o fornecimento de dados ao abrigo do artigo 12.º, n.º 3, do RGPD obrigam o responsável pelo tratamento a preparar-se para os pedidos de informação por parte dos titulares dos dados, mediante a elaboração de procedimentos para o tratamento dos pedidos.
7. O direito de acesso não deve ser considerado isoladamente, uma vez que está estreitamente relacionado com outras disposições do RGPD, em especial com os princípios da proteção de dados, incluindo a lealdade e a licitude do tratamento, a obrigação de transparência do responsável pelo tratamento e outros direitos do titular dos dados previstos no capítulo III do RGPD.
8. No quadro dos direitos dos titulares dos dados, é igualmente importante salientar a importância do artigo 12.º do RGPD, que estabelece requisitos para as medidas adequadas adotadas pelo responsável pelo tratamento no fornecimento das informações a que se referem os artigos 13.º e 14.º do RGPD, e das comunicações a que se referem os artigos 15.º a 22.º e 34.º do RGPD; estes requisitos especificam, em geral, a forma, o modo e o prazo para as respostas ao titular dos dados e, em especial, para qualquer informação dirigida a crianças.

⁴ Ver considerandos 7, 68, 75 e 85 do RGPD.

⁵ Ver capítulo VIII, artigos 77.º, 78.º e 79.º, do RGPD.

9. O CEPD considera necessário fornecer orientações mais precisas sobre o modo de aplicação do direito de acesso em diferentes situações. As presentes orientações visam analisar os vários aspetos do direito de acesso. Mais concretamente, a secção seguinte destina-se a fornecer uma panorâmica geral e uma explicação do conteúdo do artigo 15.º, enquanto as secções subsequentes fornecem uma análise mais aprofundada das questões práticas mais frequentes e das questões relativas à aplicação do direito de acesso.

2 OBJETIVO DO DIREITO DE ACESSO, ESTRUTURA DO ARTIGO 15.º DO RGPD E PRINCÍPIOS GERAIS

2.1 Objetivo do direito de acesso

10. O direito de acesso destina-se, assim, a permitir que as pessoas singulares tenham controlo sobre os dados pessoais que lhes dizem respeito, na medida em que lhes permite «tomar conhecimento do tratamento e verificar a sua licitude»⁶. Mais especificamente, o objetivo do direito de acesso é permitir que os titulares dos dados compreendam a forma como os seus dados pessoais são tratados, bem como as consequências desse tratamento, e verifiquem a exatidão dos dados tratados sem terem de justificar a sua intenção. Por outras palavras, o objetivo do direito de acesso é fornecer às pessoas informações suficientes, transparentes e facilmente acessíveis sobre o tratamento de dados, independentemente das tecnologias utilizadas, e permitir-lhes verificar diferentes aspetos de uma determinada atividade de tratamento ao abrigo do RGPD (por exemplo, licitude e exatidão).
11. A interpretação do RGPD prevista nas presentes orientações baseia-se na jurisprudência proferida pelo TJUE até à data. Tendo em conta a importância do direito de acesso, a jurisprudência conexa deverá evoluir significativamente no futuro.
12. Em conformidade com as decisões do TJUE⁷, o direito de acesso tem por objetivo garantir a proteção do direito dos titulares dos dados à privacidade e à proteção de dados no que diz respeito ao tratamento dos dados que lhes dizem respeito⁸ e pode facilitar o exercício dos seus direitos decorrentes, por exemplo, dos artigos 16.º a 19.º, 21.º, 22.º e 82.º do RGPD. No entanto, o exercício do direito de acesso é um direito individual que não está subordinado ao exercício desses outros direitos e o exercício dos outros direitos não depende do exercício do direito de acesso.
13. Atendendo ao carácter geral do objetivo do direito de acesso, este não deve ser analisado enquanto condição prévia para o exercício do direito de acesso pelo responsável pelo tratamento no âmbito da sua apreciação dos pedidos de acesso. Desta forma, os responsáveis pelo tratamento não deverão avaliar «por que motivo» o titular dos dados pede o acesso, mas apenas «o que pede» (ver secção 3 sobre a análise do pedido) e se possuem dados pessoais relativos a essa pessoa (ver secção 4). Por conseguinte, por exemplo, o responsável pelo tratamento não deve negar o acesso com base ou na suspeita de que os dados pedidos possam ser utilizados pelo titular dos dados para se defender em

⁶ Considerando 63 do RGPD.

⁷ Acórdão do Tribunal de Justiça de 20 de dezembro de 2017, Peter Nowak/Data Protection Commissioner, C-434/16, ECLI:EU:C:2017:994, e Acórdão do Tribunal de Justiça de 17 de julho de 2014, YS e o., processos apensos C-141/12 e C-372/12, ECLI:EU:C:2014:2081.

⁸ Acórdão do Tribunal de Justiça de 20 de dezembro de 2017, Peter Nowak/Data Protection Commissioner, C-434/16, ECLI:EU:C:2017:994, n.º 56.

tribunal em caso de despedimento ou litígio comercial com o responsável pelo tratamento⁹. No que diz respeito aos limites e restrições do direito de acesso, ver secção 6.

Exemplo 1: um empregador despede uma pessoa. Uma semana mais tarde, essa pessoa decide recolher elementos de prova para intentar uma ação por despedimento sem justa causa contra o antigo empregador. Para este efeito, enquanto titular dos dados, a pessoa escreve ao antigo empregador pedindo acesso a todos os dados pessoais que lhe dizem respeito, que são objeto de tratamento pelo antigo empregador, na qualidade de responsável pelo tratamento.

O responsável pelo tratamento não deve avaliar a intenção do titular dos dados e este último não precisa de lhe comunicar o motivo do pedido. Por conseguinte, se o pedido preencher todos os outros requisitos (ver secção 3), o responsável pelo tratamento tem de o satisfazer, a menos que se revele manifestamente infundado ou excessivo, em conformidade com o artigo 12.º, n.º 5, do RGPD (ver secção 6.3), o que o responsável pelo tratamento é obrigado a demonstrar.

Variante: o titular dos dados exerce o direito de acesso aos dados pessoais que lhe dizem respeito durante uma ação judicial. No entanto, o direito nacional do Estado-Membro, que rege a relação laboral entre o responsável pelo tratamento e o titular dos dados, contém determinadas disposições que limitam o âmbito das informações a prestar ou a trocar entre as partes em processos judiciais em curso ou em vias de ser instaurados, que são aplicáveis à ação por despedimento sem justa causa intentada pelo titular dos dados. Neste contexto e desde que as disposições nacionais em causa cumpram os requisitos estabelecidos no artigo 23.º do RGPD¹⁰, o titular dos dados não tem direito a receber mais informações do responsável pelo tratamento do que as previstas nas disposições de direito nacional do Estado-Membro que regem o intercâmbio de informações entre as partes em litígios judiciais.

- Embora o objetivo do direito de acesso seja amplo, o TJUE também demonstrou os limites do âmbito de aplicação da legislação em matéria de proteção de dados e do direito de acesso. Por exemplo, o TJUE considerou que o objetivo do direito de acesso garantido pela legislação da UE em matéria de proteção de dados deve ser distinguido do objetivo do direito de acesso aos documentos públicos estabelecido pela legislação nacional e da UE, que visa «a transparência do processo decisório das autoridades públicas [e] promover boas práticas administrativas»¹¹, um objetivo que não é perseguido pela legislação em matéria de proteção de dados. O TJUE concluiu que o direito de acesso aos dados pessoais é aplicável independentemente de se aplicar um outro tipo de direito de acesso com um objetivo diferente, como no contexto de um procedimento de exame.

2.2 Estrutura do artigo 15.º do RGPD

- A fim de responder a um pedido de acesso e assegurar que nenhum dos seus aspetos possa ser ignorado, é necessário, em primeiro lugar, compreender a estrutura do artigo 15.º e os elementos constitutivos do direito de acesso previstos no referido artigo.

⁹ As questões relacionadas com este tema são abordadas num processo atualmente pendente no TJUE (C-307/22).

¹⁰ Diretrizes 10/2020 do CEPD relativas às limitações nos termos do artigo 23.º do RGPD, versão para consulta pública, 18 de dezembro de 2020.

¹¹ Acórdão do Tribunal de Justiça de 17 de julho de 2014, YS e o., processos apensos C-141/12 e C-372/12, ECLI:EU:C:2014:2081, n.º 47.

16. O artigo 15.º pode ser dividido em oito elementos diferentes, conforme enumerados no quadro seguinte:

1.	Confirmação de que o responsável pelo tratamento está ou não a tratar dados pessoais que dizem respeito à pessoa requerente	Artigo 15.º, n.º 1, primeira metade da frase
2.	Acesso aos dados pessoais relativos à pessoa requerente	Artigo 15.º, n.º 1, segunda metade da frase (primeira parte)
3.	Acesso às seguintes informações sobre o tratamento: a) As finalidades do tratamento dos dados; b) As categorias dos dados pessoais em questão; c) Os destinatários ou categorias de destinatários; d) A duração prevista do tratamento ou os critérios para determinar a duração; e) A existência dos direitos de retificação, apagamento, limitação do tratamento e oposição ao tratamento; f) O direito de apresentar reclamação a uma autoridade de controlo; g) As informações disponíveis sobre a origem dos dados, caso não tenham sido recolhidos junto do titular; h) A existência de decisões automatizadas, incluindo a definição de perfis e outras informações conexas.	Artigo 15.º, n.º 1, segunda metade da frase (segunda parte)
4.	Informações sobre as garantias nos termos do artigo 46.º, caso os dados pessoais sejam transferidos para um país terceiro ou para uma organização internacional	Artigo 15.º, n.º 2
5.	A obrigação de o responsável pelo tratamento fornecer uma cópia dos dados pessoais em fase de tratamento	Artigo 15.º, n.º 3, primeira frase
6.	Exigência, pelo responsável pelo tratamento, do pagamento de uma taxa razoável tendo em conta os custos administrativos, para fornecer outras cópias solicitadas pelo titular dos dados	Artigo 15.º, n.º 3, segunda frase
7.	Fornecimento de informações em formato eletrónico	Artigo 15.º, n.º 3, terceira frase
8.	Tomada em consideração dos direitos e liberdades de terceiros (outros)	Artigo 15.º, n.º 4

Embora todos os elementos do artigo 15.º, n.ºs 1 e 2, definam, conjuntamente, o teor do direito de acesso, o artigo 15.º, n.º 3, trata das modalidades de acesso, para além dos requisitos gerais estabelecidos no artigo 12.º do RGPD. O artigo 15.º, n.º 4, complementa os limites e restrições que o artigo 12.º, n.º 5, do RGPD prevê para todos os direitos dos titulares dos dados, com especial destaque para os direitos e liberdades de terceiros (outros) no contexto do acesso.

2.2.1 Definição do teor do direito de acesso

17. O artigo 15.º, n.ºs 1 e 2, prevê os três aspetos seguintes: em primeiro lugar, a confirmação de que os dados pessoais da pessoa requerente são ou não objeto de tratamento; em caso afirmativo e em segundo lugar, o acesso a esses dados; e, em terceiro lugar, informações sobre o tratamento. Estes

aspectos podem ser considerados três componentes diferentes que, em conjunto, constituem o direito de acesso.

2.2.1.1 Confirmação de que os dados pessoais são ou não objeto de tratamento

18. Ao apresentar um pedido de acesso a dados pessoais, os titulares dos dados precisam de saber, antes de mais, se o responsável pelo tratamento trata ou não os dados que lhes dizem respeito. Por conseguinte, esta informação constitui a primeira componente do direito de acesso ao abrigo do artigo 15.º, n.º 1. Se o responsável pelo tratamento não proceder ao tratamento de dados pessoais relativos ao titular dos dados que solicita o acesso, as informações a fornecer limitar-se-ão à confirmação de que não são objeto de tratamento quaisquer dados pessoais relativos ao titular dos dados. Se o responsável pelo tratamento proceder ao tratamento de dados relativos à pessoa requerente, deve confirmar esse facto à pessoa em causa. Esta confirmação pode ser comunicada separadamente ou incluída nas informações sobre os dados pessoais objeto de tratamento (ver *infra*).

2.2.1.2 Acesso aos dados pessoais objeto de tratamento

19. O acesso aos dados pessoais é a segunda componente do direito de acesso previsto no artigo 15.º, n.º 1, e constitui o núcleo deste direito. Diz respeito ao conceito de dados pessoais, na aceção do artigo 4.º, ponto 1, do RGPD. Para além dos dados pessoais básicos, como o nome e o endereço, esta definição pode abranger uma variedade ilimitada de dados, desde que sejam abrangidos pelo âmbito de aplicação material do RGPD, designadamente no que diz respeito à forma como são tratados (artigo 2.º do RGPD). Entende-se por acesso aos dados pessoais o acesso aos dados pessoais propriamente ditos e não apenas a uma descrição geral dos dados nem a uma simples referência às categorias de dados pessoais tratados pelo responsável pelo tratamento. Se não forem aplicáveis limites ou restrições¹², os titulares dos dados têm o direito de aceder a todos os dados tratados que lhes digam respeito, ou a partes dos dados, em função do âmbito do pedido (ver secção 2.3.1). A obrigação de facultar acesso aos dados não depende do tipo ou da origem desses dados; aplica-se na sua plenitude mesmo nos casos em que a pessoa requerente tenha, inicialmente, fornecido os dados ao responsável pelo tratamento, uma vez que visa informar o titular dos dados sobre o tratamento efetivo dos dados em causa pelo responsável pelo tratamento. O âmbito dos dados pessoais ao abrigo do artigo 15.º é explicado em pormenor nas secções 4.1 e 4.2.

2.2.1.3 Informações sobre o tratamento e os direitos dos titulares dos dados

20. A terceira componente do direito de acesso é a informação sobre o tratamento e os direitos dos titulares dos dados que o responsável pelo tratamento deve facultar nos termos do artigo 15.º, n.º 1, alíneas a) a h), e do artigo 15.º, n.º 2. Essas informações podem basear-se em texto retirado, por exemplo, da declaração de confidencialidade do responsável pelo tratamento¹³ ou do registo das atividades de tratamento do responsável pelo tratamento a que se refere o artigo 30.º do RGPD, mas podem ter de ser atualizadas e adaptadas ao pedido do titular dos dados. O conteúdo e o grau de especificação das informações são aprofundados na secção 4.3.

¹² Ver secção 6 das presentes orientações.

¹³ Para mais informações, ver Grupo do Artigo 29.º, WP260 rev. 01, 11 de abril de 2018, Orientações relativas à transparência na aceção do Regulamento 2016/679 — aprovadas pelo CEPD (a seguir designadas por «Orientações do GT29 relativas à transparência — aprovadas pelo CEPD»).

2.2.2 Disposições relativas às modalidades

21. O artigo 15.º, n.º 3, complementa os requisitos relativos às modalidades de resposta aos pedidos de acesso estabelecidos no artigo 12.º do RGPD, com algumas especificações no contexto dos pedidos de acesso.

2.2.2.1 Fornecer uma cópia

22. Nos termos do artigo 15.º, n.º 3, primeira frase, do RGPD, o responsável pelo tratamento deve fornecer uma cópia gratuita dos dados pessoais a que o tratamento diz respeito. Por conseguinte, a cópia refere-se apenas à segunda componente do direito de acesso («acesso aos dados pessoais objeto de tratamento», ver *supra*). O responsável pelo tratamento deve assegurar que a primeira cópia é gratuita, mesmo que considere que o custo de reprodução é elevado (exemplo: o custo do fornecimento de uma cópia da gravação de uma conversa telefónica).
23. A obrigação de fornecer uma cópia não deve ser entendida como um direito adicional do titular dos dados, mas sim como uma modalidade de concessão de acesso aos dados. Reforça o direito de acesso aos dados¹⁴ e ajuda a interpretar este direito, uma vez que torna claro que o acesso aos dados nos termos do artigo 15.º, n.º 1, inclui informações completas sobre todos os dados e não pode ser entendido como a concessão de apenas um resumo dos dados. Paralelamente, a obrigação de fornecer uma cópia não se destina a alargar o âmbito do direito de acesso: refere-se (apenas) a uma cópia dos dados pessoais objeto de tratamento e não necessariamente a uma reprodução dos documentos originais (ver secção 5, ponto 152). Em termos mais gerais, não há informações suplementares a prestar ao titular dos dados aquando do fornecimento de uma cópia: o âmbito das informações a incluir na cópia é o âmbito do acesso aos dados nos termos do artigo 15.º, n.º 1 (segunda componente do direito de acesso acima referido; ver ponto 19), que inclui todas as informações necessárias para permitir ao titular dos dados compreender e verificar a licitude do tratamento¹⁵.
24. Tendo em conta o que precede, se o acesso aos dados na aceção do artigo 15.º, n.º 1, for concedido mediante o fornecimento de uma cópia, considera-se cumprida a obrigação de fornecer uma cópia mencionada no artigo 15.º, n.º 3. A obrigação de fornecer uma cópia serve os objetivos do direito de acesso, permitindo que o titular dos dados tome conhecimento do tratamento e verifique a sua licitude (considerando 63). Para alcançar estes objetivos, o titular dos dados terá, na maioria dos casos, de poder visualizar as informações não apenas de forma temporária. Por conseguinte, deverá ter acesso às informações mediante a receção de uma cópia dos dados pessoais.
25. Atendendo ao que precede, o conceito de cópia deve ser interpretado em sentido lato, incluindo os diferentes tipos de acesso aos dados pessoais, desde que o acesso seja completo (ou seja, inclua todos os dados pessoais solicitados) e passível de ser mantido pelo titular dos dados. Assim, a obrigação de fornecer uma cópia significa que as informações sobre os dados pessoais relativos à pessoa que apresenta o pedido são fornecidas ao titular dos dados de uma forma que lhe permita conservar todas as informações e voltar às mesmas mais tarde.
26. Apesar desta aceção ampla de cópia e tendo em conta que se trata da principal modalidade através da qual o acesso deve ser facultado, poderão ser mais adequadas, em determinadas circunstâncias,

¹⁴ A obrigação de fornecer uma cópia não era mencionada na Diretiva 95/46/CE relativa à proteção de dados.

¹⁵ As questões relacionadas com o tema deste ponto são abordadas num processo atualmente pendente no TJUE (C-487/21).

outras modalidades. Na secção 5, em especial nas secções 5.2.2 a 5.2.5, são apresentadas mais explicações sobre as cópias e sobre as outras modalidades de concessão de acesso.

2.2.2.2 Fornecer outras cópias

27. O artigo 15.º, n.º 3, segunda frase, diz respeito a situações em que o titular dos dados solicita ao responsável pelo tratamento mais do que uma cópia, nomeadamente no caso de a primeira ter sido perdida ou danificada ou de o titular dos dados pretender transmitir uma cópia a outra pessoa ou a uma autoridade de controlo. Com base no facto de o responsável pelo tratamento ter de fornecer outras cópias a pedido do titular dos dados, o artigo 15.º, n.º 3, estipula que, para o fazer, o responsável pelo tratamento pode exigir o pagamento de uma taxa razoável tendo em conta os custos administrativos (artigo 15.º, n.º 3, segunda frase).
28. Se o titular dos dados solicitar uma cópia adicional após a apresentação do primeiro pedido, pode colocar-se a questão de saber se este deve ser considerado um novo pedido ou se o titular dos dados pretende uma cópia adicional dos dados na aceção do artigo 15.º, n.º 3, segunda frase, caso em que pode ser exigido o pagamento de uma taxa por uma cópia adicional. A resposta a esta questão depende exclusivamente do teor do pedido: o pedido deve ser interpretado como a solicitação de uma cópia adicional, se, em termos de tempo e de âmbito, disser respeito ao mesmo tratamento de dados pessoais que o pedido anterior. Se, no entanto, o titular dos dados pretender obter informações sobre os dados tratados num momento diferente do inicialmente solicitado ou sobre um conjunto de dados diferente do inicialmente solicitado, aplica-se novamente o direito de obter uma cópia gratuita nos termos do artigo 15.º, n.º 3. O mesmo é válido nos casos em que o titular dos dados tenha apresentado um primeiro pedido pouco tempo antes. O titular dos dados pode exercer o seu direito de acesso através de um pedido subsequente e obter uma cópia gratuita, a menos que o pedido seja considerado excessivo nos termos do artigo 12.º, n.º 5, caso em que o responsável pelo tratamento pode exigir o pagamento de uma taxa razoável nos termos do artigo 12.º, n.º 5, alínea a) (sobre o carácter excessivo dos pedidos repetitivos, ver secção 6).

Exemplo 2: um cliente apresenta um pedido de acesso junto de uma empresa comercial. Um ano após a resposta da empresa, o cliente apresenta à mesma empresa um pedido de acesso ao abrigo do artigo 15.º. Independentemente de terem existido novas transações comerciais ou outros contactos entre as partes desde o pedido anterior, este segundo pedido deve ser considerado um novo pedido. Mesmo que o tratamento de dados por parte da empresa não tenha sofrido alterações, o que não é necessariamente evidente para o titular dos dados, este tem o direito de obter uma cópia gratuita dos dados.

Variante 1: ainda que, nos casos acima referidos, o cliente apresente o novo pedido, por exemplo, apenas uma semana após o primeiro pedido, este pode ser considerado um novo pedido nos termos do artigo 15.º, n.º 1, e do artigo 15.º, n.º 3, primeira frase, se não for interpretado como um simples lembrete do primeiro pedido. Tendo em conta o curto intervalo de tempo e em função das circunstâncias específicas do novo pedido, está em causa o seu carácter excessivo em conformidade com o artigo 12.º, n.º 5 (ver secção 6).

Variante 2: o pedido de uma «nova cópia» das informações que já tinham sido fornecidas sob a forma de cópia em resposta a um pedido anterior, por exemplo, no caso de o cliente ter perdido a cópia anteriormente recebida, deve, obviamente, ser considerado um pedido de cópia adicional, uma vez que se refere ao pedido anterior em termos de âmbito e momento do tratamento.

29. Se o titular dos dados repetir um primeiro pedido de acesso com base no facto de a resposta recebida estar incompleta ou de não ter sido indicado qualquer motivo para o indeferimento, esse pedido não

deve ser considerado um novo pedido, uma vez que constitui apenas um lembrete de um primeiro pedido não satisfeito.

30. No que diz respeito à imputação de custos nos casos de pedidos de cópia adicional, o artigo 15.º, n.º 3, estabelece que o responsável pelo tratamento pode exigir o pagamento de uma taxa razoável tendo em conta os custos administrativos decorrentes do pedido, o que significa que os custos administrativos são um critério pertinente para a fixação do nível da taxa. Paralelamente, a taxa deve ser adequada, tendo em conta a importância do direito de acesso enquanto direito fundamental do titular dos dados. O responsável pelo tratamento não deve repercutir as despesas gerais ou outros custos gerais sobre o titular dos dados, devendo antes centrar-se nos custos específicos decorrentes do fornecimento da cópia adicional. Ao organizar este processo, o responsável pelo tratamento deve utilizar os seus recursos humanos e materiais de forma eficiente, a fim de minimizar os custos da cópia, inclusive se recorrer a apoio externo.
31. Caso o responsável pelo tratamento decida exigir o pagamento de uma taxa, deve indicar previamente que será cobrada uma taxa e, com a maior precisão possível, o montante que pretende cobrar ao titular dos dados, a fim de lhe ser dada a possibilidade de determinar se mantém ou retira o pedido.

2.2.2.3 Disponibilizar as informações num formato eletrónico de uso corrente

32. Em caso de pedido apresentado por meios eletrónicos, a informação deve, sempre que possível, ser fornecida por meios eletrónicos, salvo pedido em contrário do titular dos dados (ver artigo 12.º, n.º 3, do RGPD). O artigo 15.º, n.º 3, terceira frase, complementa este requisito no contexto dos pedidos de acesso, estabelecendo que o responsável pelo tratamento é, além disso, obrigado a fornecer a resposta num formato eletrónico de uso corrente, salvo pedido em contrário do titular dos dados. O artigo 15.º, n.º 3, pressupõe que, no caso dos responsáveis pelo tratamento que possam receber pedidos eletrónicos, será possível responder ao pedido num formato eletrónico de uso corrente (para mais pormenores, ver secção 5.2.5). Esta disposição refere-se a todas as informações que devem ser fornecidas em conformidade com o artigo 15.º, n.ºs 1 e 2. Por conseguinte, se o titular dos dados apresentar o pedido de acesso por meios eletrónicos, todas as informações devem ser fornecidas num formato eletrónico de uso corrente. As questões relativas ao formato são aprofundadas na secção 5. O responsável pelo tratamento deve, como sempre, aplicar medidas de segurança adequadas, em especial quando se trata de uma categoria especial de dados pessoais (ver secção 2.3.4 *infra*).

2.2.3 Possível limitação do direito de acesso

33. Por último, no contexto do direito de acesso, o artigo 15.º, n.º 4, prevê uma limitação específica, obrigando a que sejam tidos em conta os eventuais efeitos negativos nos direitos e liberdades de terceiros (outros). As perguntas sobre o âmbito e as consequências desta limitação, bem como sobre os limites e restrições adicionais estabelecidos no artigo 12.º, n.º 5, do RGPD ou no artigo 23.º do RGPD, são explicadas na secção 6.

2.3 Princípios gerais do direito de acesso

34. Quando os titulares dos dados apresentam um pedido de acesso aos seus dados, em princípio, as informações referidas no artigo 15.º do RGPD devem ser sempre fornecidas na íntegra. Por conseguinte, sempre que tratar dados relativos ao titular dos dados, o responsável pelo tratamento deve fornecer todas as informações a que se refere no artigo 15.º, n.º 1, e, se for caso disso, as informações a que se refere o artigo 15.º, n.º 2. O responsável pelo tratamento deve tomar as medidas adequadas para assegurar que as informações estejam completas, corretas e atualizadas, correspondendo o máximo possível ao estado de tratamento dos dados no momento da receção do

pedido¹⁶. Sempre que dois ou mais responsáveis pelo tratamento tratem dados conjuntamente, o acordo entre os mesmos no que respeita às respetivas responsabilidades relativas ao exercício dos direitos do titular dos dados, especialmente no que diz respeito à resposta aos pedidos de acesso, não afeta os direitos dos titulares dos dados em relação ao responsável pelo tratamento a quem dirigem o seu pedido¹⁷.

2.3.1 Exaustividade das informações

35. Os titulares dos dados têm o direito de obter, com as exceções abaixo mencionadas, a divulgação integral de todos os dados que lhes digam respeito (para mais pormenores sobre o âmbito, ver secção 4.2). Salvo pedido expresso em contrário do titular dos dados, o pedido de exercício do direito de acesso deve ser entendido em termos gerais, abrangendo todos os dados pessoais que lhe digam respeito¹⁸. Pode ser ponderada a possibilidade de limitar o acesso a parte da informação nos seguintes casos:
- a) O titular dos dados limitou explicitamente o pedido a um subconjunto. A fim de evitar fornecer informações incompletas, o responsável pelo tratamento só pode considerar esta limitação do pedido do titular dos dados se for possível garantir que esta interpretação corresponde ao desejo do titular dos dados (para mais pormenores, ver secção 3.1.1, ponto 51). Em princípio, o titular dos dados não tem de repetir o pedido de transmissão de todos os dados que tem o direito de obter.
 - b) Nas situações em que trata uma grande quantidade de dados relativos ao titular dos dados, o responsável pelo tratamento pode ter dúvidas se um pedido de acesso, expresso em termos muito gerais, visa realmente receber informações sobre todo o tipo de dados objeto de tratamento ou sobre todos os ramos de atividade do responsável pelo tratamento em pormenor. Estas dúvidas podem surgir particularmente em situações em que não tenha sido possível fornecer ao titular dos dados ferramentas para especificar o seu pedido logo à partida ou em que o titular dos dados não tenha utilizado essas ferramentas. O responsável pelo tratamento enfrenta então problemas quanto à forma de dar uma resposta completa, tentando ao mesmo tempo evitar a criação de um fluxo excessivo de informações que não sejam do interesse do titular dos dados e que este não possa tratar eficazmente. Pode haver formas de resolver este problema, dependendo das circunstâncias e das possibilidades técnicas, nomeadamente através da disponibilização de ferramentas de autosserviço em contextos em linha (ver secção 5 sobre a abordagem estruturada por níveis). Se essas soluções não forem aplicáveis, o responsável pelo tratamento que trata uma grande quantidade de informações relacionadas com o titular dos dados pode solicitar a este que especifique as informações ou o tratamento a que o pedido se refere antes de as informações lhe serem fornecidas (ver considerando 63 do RGPD). Pode citar-se, a título de exemplo, uma empresa com vários domínios de atividade ou uma autoridade pública com diferentes unidades administrativas, se o responsável pelo tratamento constatar que nessas sucursais são tratados numerosos dados relativos ao titular dos dados. Além disso, os responsáveis pelo tratamento que recolhem dados relativos a atividades frequentes do titular dos dados durante um período prolongado podem ter a seu cargo o tratamento de uma grande quantidade de dados.

Exemplo 3: uma autoridade pública trata dados referentes ao titular dos dados em vários departamentos diferentes relativamente a diferentes contextos. A gestão e a conservação de

¹⁶ Para orientações sobre as medidas adequadas, ver secção 5, pontos 123 a 129.

¹⁷ Orientações 07/2020 do CEPD sobre os conceitos de responsável pelo tratamento e subcontratante no RGPD, ponto 162. Os subcontratantes devem prestar assistência ao responsável pelo tratamento; *ibid.*, ponto 129.

¹⁸ Para mais informações, ver secção 5.2.3 *infra* sobre o tema da abordagem estruturada por níveis.

ficheiros são parcialmente realizadas por meios não automatizados e a maior parte dos dados só é armazenada em ficheiros em papel. No que diz respeito à formulação geral do pedido, a autoridade pública duvida que o titular dos dados esteja ciente da extensão do pedido, em especial da variedade de operações de tratamento que abrangeria, da quantidade de informações e do número de páginas que o titular dos dados receberia.

Exemplo 4: uma grande companhia de seguros recebe um pedido de acesso geral por carta de uma pessoa que é cliente há muitos anos. Embora os prazos de eliminação sejam plenamente respeitados, a empresa trata efetivamente uma grande quantidade de dados relativos ao cliente, uma vez que o tratamento continua a ser necessário para cumprir obrigações contratuais decorrentes da relação contratual com o cliente (incluindo, por exemplo, obrigações contínuas, comunicação sobre questões controversas com o cliente e com terceiros, etc.) ou para cumprir obrigações legais (dados arquivados que devam ser conservados para efeitos fiscais, etc.). A companhia de seguros pode ter dúvidas quanto ao facto de o pedido, formulado em termos muito gerais, visar efetivamente abranger todos os tipos de dados. Tal pode ser especialmente problemático se a companhia de seguros tiver apenas um endereço postal do titular dos dados e, por conseguinte, tiver de enviar as informações em papel. No entanto, as mesmas dúvidas podem também ser relevantes para o fornecimento das informações por outros meios.

Se, nesses casos, o responsável pelo tratamento decidir solicitar ao titular dos dados que especifique o pedido, a fim de cumprir a sua obrigação de facilitar o exercício do direito de acesso (artigo 12.º, n.º 2, do RGPD), deve, ao mesmo tempo, fornecer informações úteis sobre as suas operações de tratamento suscetíveis de afetar o titular dos dados, informando sobre os ramos relevantes das suas atividades, bases de dados, etc.

Exemplo 5: numa relação laboral, no caso de um pedido de acesso formulado de forma geral, pode não ser por si só claro que o trabalhador pretende receber todos os dados de início de sessão do utilizador, dados sobre o acesso a um local de trabalho, dados sobre pagamentos na cantina, dados sobre pagamentos salariais, etc. Um pedido de especificação apresentado pelo empregador pode, por exemplo, levar à clarificação de que o interesse do trabalhador é compreender ou verificar a quem foi transmitida a sua avaliação de desempenho. Sem um pedido de especificação, o trabalhador receberia uma grande quantidade de informações, sem ter qualquer interesse na maior parte delas. Paralelamente, o empregador teria de fornecer informações sobre os diferentes contextos de tratamento que poderiam dizer respeito ao trabalhador, para que este pudesse especificar o seu pedido de forma sensata.

É importante sublinhar que o pedido de especificação não tem por objetivo limitar a resposta ao pedido de acesso e não pode ser utilizado para ocultar informações sobre o tratamento ou os dados relativos ao titular dos dados. Se o titular dos dados, a quem for solicitado que especifique o âmbito do seu pedido, confirmar que pretende obter todos os dados pessoais que lhe digam respeito, o responsável pelo tratamento tem, evidentemente, de os fornecer na íntegra.

Em qualquer caso, o responsável pelo tratamento deve sempre poder demonstrar que a forma de tratar o pedido visa conferir o efeito mais amplo possível ao direito de acesso e que está em conformidade com a sua obrigação de facilitar o exercício dos direitos dos titulares dos dados (artigo 12.º, n.º 2, do RGPD). Sob reserva destes princípios, o responsável pelo tratamento pode aguardar a resposta do titular dos dados antes de lhe fornecer os dados adicionais que pretende, se tiver fornecido ao titular dos dados uma panorâmica clara de todas as operações de tratamento que lhe possam dizer respeito, incluindo, em especial, aquelas com que o titular dos dados poderia não contar, se tiver também dado acesso a todos os dados que o titular dos dados pretendia claramente e

se, além disso, essas informações tiverem sido combinadas com uma indicação clara da forma de obter acesso às restantes partes dos dados tratados.

- c) Aplicam-se exceções ou limitações do direito de acesso (ver secção 6 *infra*). Nesses casos, o responsável pelo tratamento deve verificar cuidadosamente a que partes da informação a exceção diz respeito e fornecer todas as informações que não sejam excluídas pela exceção. Por exemplo, a confirmação do tratamento de dados pessoais propriamente dito (componente 1) não pode ser afetada pela exceção. Consequentemente, devem ser fornecidas informações sobre todos os dados pessoais e todas as informações referidas no artigo 15.º, n.ºs 1 e 2, que não sejam abrangidas pela exceção ou limitação.

2.3.2 Exatidão das informações

36. A cópia dos dados pessoais fornecida ao titular dos dados deve incluir as informações concretas ou os dados pessoais detidos sobre o mesmo. Tal inclui a obrigação de prestar informações sobre dados inexatos ou sobre o tratamento de dados que não seja ou tenha deixado de ser lícito. O titular dos dados pode, por exemplo, utilizar o direito de acesso para obter informações sobre a origem de dados inexatos que estão a ser distribuídos entre diferentes responsáveis pelo tratamento. Se o responsável pelo tratamento corrigisse dados inexatos antes de informar o titular dos dados sobre os mesmos, o titular dos dados ficaria privado dessa possibilidade. O mesmo se aplica em caso de tratamento ilícito. A possibilidade de tomar conhecimento de um tratamento ilícito relativo ao titular dos dados é uma das principais finalidades do direito de acesso. A obrigação de informar sobre o estado inalterado do tratamento não prejudica a obrigação do responsável pelo tratamento de pôr termo ao tratamento ilícito ou de corrigir dados inexatos. Na secção seguinte, responde-se às questões relativas à ordem pela qual essas obrigações devem ser cumpridas.

2.3.3 Momento de referência da avaliação

37. A avaliação dos dados objeto de tratamento deve refletir o máximo possível a situação em que o responsável pelo tratamento recebe o pedido e a resposta deve abranger todos os dados disponíveis nesse momento. Tal significa que o responsável pelo tratamento deve tentar obter informações sobre todas as atividades de tratamento de dados relacionadas com o titular dos dados sem demora injustificada. Por conseguinte, os responsáveis pelo tratamento não são obrigados a fornecer dados pessoais que trataram no passado e que já não estejam ao seu dispor¹⁹. Por exemplo, o responsável pelo tratamento pode ter apagado dados pessoais em conformidade com a sua política de conservação de dados e/ou disposições estatutárias, não estando assim em condições de fornecer os dados pessoais solicitados. Neste contexto, importa recordar que o período de conservação dos dados deve ser fixado em conformidade com o artigo 5.º, n.º 1, alínea e), do RGPD, uma vez que a conservação de dados deve ser objetivamente justificável.
38. Por outro lado, o responsável pelo tratamento deve aplicar antecipadamente as medidas necessárias para facilitar o exercício do direito de acesso e tratar esses pedidos o mais rapidamente possível (ver artigo 12.º, n.º 3) e antes de os dados terem de ser apagados. Por conseguinte, no caso de períodos

¹⁹ Ver, para o efeito, mais esclarecimentos na secção 4 das presentes orientações, bem como no Acórdão do Tribunal de Justiça de 7 de maio de 2009, *College van burgemeester en wethouders van Rotterdam/M. E. E. Rijkeboer*, C-553/07, ECLI:EU:C:2009:293, relativamente ao direito de acesso à informação sobre os destinatários ou categorias de destinatários no que respeita ao passado.

de conservação curtos, as medidas tomadas para responder ao pedido devem ser adaptadas ao período de conservação adequado, a fim de facilitar o exercício do direito de acesso e evitar a impossibilidade permanente de conceder acesso aos dados objeto de tratamento no momento do pedido²⁰. Em alguns casos, pode, no entanto, não ser possível responder a um pedido antes da data prevista para a eliminação dos dados. Por exemplo, se, no decurso da resposta a um pedido o mais rapidamente possível, um responsável pelo tratamento extrair dados pessoais cuja eliminação estava prevista para o dia seguinte, o responsável pelo tratamento pode necessitar de algum tempo adicional para ponderar se é necessário rasurar os dados a fim de proteger as liberdades de terceiros (outros) antes de transmitir uma cópia dos dados pessoais ao requerente. Se os dados tiverem sido extraídos dentro do período de conservação previsto, o responsável pelo tratamento pode continuar a tratar esses dados para cumprir a sua obrigação de responder ao pedido. Nesses casos, o tratamento pode basear-se no artigo 6.º, n.º 1, alínea c), em conjugação com o artigo 15.º do RGPD, e a sua duração tem de cumprir os requisitos do artigo 12.º, n.º 3, do RGPD²¹. A aplicação desta base jurídica limita-se ao tratamento dos dados identificados como necessários para responder ao pedido concreto e não deve ser utilizada como justificação para prorrogações gerais dos períodos de conservação.

39. Além disso, o responsável pelo tratamento não pode eximir-se deliberadamente à obrigação de fornecer os dados pessoais solicitados, apagando ou alterando os dados pessoais em resposta a um pedido de acesso (ver secção 2.3.2). Se, no decurso do tratamento do pedido de acesso, o responsável pelo tratamento detetar dados inexatos ou um tratamento ilícito, deve avaliar o estado do tratamento e informar o titular dos dados em conformidade antes de dar cumprimento às suas outras obrigações. No seu próprio interesse, a fim de evitar a necessidade de uma nova comunicação a este respeito, bem como de respeitar o princípio da transparência, o responsável pelo tratamento deve acrescentar informações sobre as retificações ou eliminações subsequentes.

Exemplo 6: ao responder a um pedido de acesso, o responsável pelo tratamento verifica que uma candidatura do titular dos dados a um cargo na empresa do responsável pelo tratamento foi conservada para além do período de conservação. Neste caso, o responsável pelo tratamento não pode apagar primeiro os dados e, em seguida, responder ao titular dos dados de que não são tratados quaisquer dados (relativos à candidatura). Tem de dar primeiro acesso aos dados e apagá-los posteriormente. A fim de evitar um pedido subsequente de apagamento, recomenda-se que sejam acrescentadas informações sobre o facto e o momento da eliminação.

Tendo em vista o respeito do princípio da transparência, o responsável pelo tratamento deve informar o titular dos dados quanto ao momento específico do tratamento a que se refere a sua resposta. Em alguns casos, nomeadamente em contextos de atividades de comunicação frequentes, pode ocorrer um tratamento adicional ou alterações dos dados entre este momento de referência, em que o tratamento foi apreciado, e a resposta do responsável pelo tratamento. Se o responsável pelo tratamento tiver conhecimento dessas alterações, recomenda-se a inclusão de informações sobre as mesmas, bem como de informações sobre o tratamento adicional necessário para responder ao pedido.

²⁰ Por exemplo, a fim de facilitar uma ação rápida, pode ser equacionada a aplicação de uma ferramenta de autosserviço que permita ao titular dos dados aceder facilmente aos dados pessoais solicitados, bem como de um sistema de notificação que alerte o responsável pelo tratamento para um pedido relativo a dados pessoais com períodos de conservação curtos.

²¹ Tal não prejudica o posterior tratamento de dados para fins de prova em relação ao tratamento do pedido de acesso durante um período de tempo adequado.

2.3.4 Cumprimento dos requisitos de segurança de dados

40. Uma vez que a comunicação e disponibilização de dados pessoais ao titular dos dados constitui uma operação de tratamento, o responsável pelo tratamento é sempre obrigado a adotar medidas técnicas e organizativas adequadas para garantir um nível de segurança adequado ao risco do tratamento [ver artigo 5.º, n.º 1, alínea f), e artigos 24.º e 32.º do RGPD]. Tal aplica-se independentemente da modalidade em que o acesso é facultado. Em caso de transmissão não eletrónica dos dados ao respetivo titular, em função dos riscos apresentados pelo tratamento, o responsável pelo tratamento pode equacionar a possibilidade de utilizar correio registado ou, em alternativa, de oferecer, sem carácter obrigatório, ao titular dos dados a opção de recolher o ficheiro contra assinatura diretamente num dos estabelecimentos do responsável pelo tratamento. Se, em conformidade com o artigo 12.º, n.ºs 1 e 3, as informações forem fornecidas por meios eletrónicos, o responsável pelo tratamento deve escolher meios eletrónicos que cumpram os requisitos de segurança de dados. Também no caso de fornecer uma cópia dos dados num formato eletrónico de uso corrente (ver artigo 15.º, n.º 3), o responsável pelo tratamento deve ter em conta os requisitos de segurança de dados ao escolher os meios de transmissão do ficheiro eletrónico ao titular dos dados. Tal pode incluir a aplicação de cifragem, proteção por chave de acesso, etc. A fim de facilitar o acesso aos dados encriptados, o responsável pelo tratamento deve igualmente assegurar a disponibilização de informações adequadas, para que o titular dos dados possa aceder às informações descriptadas. Nos casos em que os requisitos de segurança de dados exijam cifragem de ponta a ponta das mensagens eletrónicas, mas o responsável pelo tratamento só possa enviar uma mensagem de correio eletrónico normal, este terá de utilizar outros meios, como o envio de um dispositivo de memória USB por carta (registada) ao titular dos dados.

3 CONSIDERAÇÕES GERAIS RELATIVAS À APRECIÇÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO

3.1 Introdução

41. Quando receber pedidos de acesso a dados pessoais, o responsável pelo tratamento deve apreciar cada pedido individualmente. O responsável pelo tratamento deve ter em conta, nomeadamente, as seguintes questões, aprofundadas nos pontos que se seguem: se o pedido diz respeito a dados pessoais relacionados com a pessoa requerente e quem é o requerente. Esta secção visa clarificar quais os elementos do pedido de acesso que o responsável pelo tratamento deve ter em conta ao realizar a sua apreciação e debater possíveis cenários para essa apreciação, bem como as suas consequências. Ao apreciar um pedido de acesso a dados pessoais, o responsável pelo tratamento deve ter igualmente em conta, nos termos do artigo 12.º, n.º 2, do RGPD, a obrigação de facilitar o exercício dos direitos do titular dos dados, tendo simultaneamente em mente a segurança adequada dos dados pessoais²².

²² O responsável pelo tratamento deve garantir a segurança adequada dos dados pessoais, em conformidade com o princípio da integridade e da confidencialidade [artigo 5.º, n.º 1, alínea f), do RGPD], adotando medidas técnicas e organizativas adequadas, conforme referido no artigo 32.º do RGPD e aprofundado no artigo 24.º do RGPD. O responsável pelo tratamento deve poder demonstrar que assegura um nível adequado de proteção dos dados, em consonância com o princípio da responsabilidade (ver também: Parecer 3/2010 do Grupo do Artigo 29.º sobre o princípio da responsabilidade, adotado em 13 de julho de 2010, 00062/10/PT WP 173, e Orientações 07/2020 do CEPD sobre os conceitos de responsável pelo tratamento e subcontratante no RGPD).

42. Por conseguinte, os responsáveis pelo tratamento devem estar proativamente preparados para tratar os pedidos de acesso a dados pessoais. Tal significa que devem estar preparados para receber o pedido, para apreciá-lo corretamente (esta apreciação é objeto da presente secção das orientações) e para fornecer uma resposta adequada à pessoa requerente sem demora injustificada. A forma como os responsáveis pelo tratamento se prepararão para o exercício dos pedidos de acesso deve ser adequada e proporcionada, em função da natureza, do âmbito, do contexto e das finalidades do tratamento, bem como dos riscos para os direitos e liberdades das pessoas singulares, em conformidade com o artigo 24.º do RGPD. Dependendo das circunstâncias específicas, os responsáveis pelo tratamento podem, por exemplo, ser obrigados a aplicar um procedimento adequado, cuja aplicação deverá garantir a segurança dos dados sem prejudicar o exercício dos direitos do titular dos dados.

3.1.1 Análise do teor do pedido

43. Esta questão pode ser avaliada mais especificamente através das perguntas que se seguem.
- a) O pedido diz respeito a dados pessoais?*
44. Nos termos do RGPD, o âmbito do pedido abrange apenas os dados pessoais²³. Por conseguinte, qualquer pedido de informações sobre outras questões, incluindo informações gerais sobre o responsável pelo tratamento, os seus modelos de negócio ou as suas atividades de tratamento não relacionadas com dados pessoais, não deve ser considerado um pedido apresentado nos termos do artigo 15.º do RGPD. Além disso, um pedido de informações sobre dados anónimos ou que não digam respeito à pessoa requerente ou à pessoa em nome da qual a pessoa autorizada apresentou o pedido não estará dentro do âmbito do direito de acesso. Esta questão será analisada em maior pormenor na secção 4.
45. Ao contrário dos dados anónimos (que não são dados pessoais), os dados pseudonimizados, que podem ser atribuídos a uma pessoa singular mediante a utilização de informações suplementares, são dados pessoais²⁴. Assim, os dados pseudonimizados que podem ser associados a um titular de dados — por exemplo, quando o titular dos dados fornece o respetivo identificador que permite a sua identificação, ou quando o responsável pelo tratamento é capaz de ligar os dados à pessoa requerente pelos seus próprios meios — devem ser considerados abrangidos pelo pedido²⁵.
- b) O pedido diz respeito à pessoa requerente (ou à pessoa em nome da qual a pessoa autorizada apresenta o pedido)?*
46. Regra geral, um pedido só pode dizer respeito aos dados da pessoa que apresenta o pedido. O acesso aos dados de outras pessoas só pode ser solicitado mediante autorização adequada²⁶.

Exemplo 7: o titular dos dados X trabalha como gestor de departamento de uma empresa que disponibiliza lugares de estacionamento para os seus gestores num parque de estacionamento da

²³ A menos que o pedido abranja também dados não pessoais indissociavelmente ligados aos dados pessoais do titular dos dados. Para mais explicações, ver ponto 100.

²⁴ Ver considerando 26 do RGPD. Para mais explicações sobre os conceitos de dados anónimos e de dados pseudonimizados, consultar o Parecer 4/2007 do Grupo do Artigo 29.º sobre o conceito de dados pessoais, pp. 18-21.

²⁵ Grupo do Artigo 29.º, WP242 rev.01, 5 de abril de 2017, Orientações sobre o direito à portabilidade dos dados — aprovadas pelo CEPD (a seguir designadas por «Orientações do GT29 sobre o direito à portabilidade dos dados — aprovadas pelo CEPD»), p. 9.

²⁶ Ver secção 3.4 («Pedidos apresentados através de terceiros/intermediários»).

empresa. Embora o titular dos dados X disponha de um lugar de estacionamento permanente, quando chega ao escritório para o seu segundo turno, este espaço já está muitas vezes ocupado por outro automóvel. Uma vez que esta situação é recorrente, a fim de identificar o condutor que ocupa indevidamente o seu lugar, o titular dos dados solicita ao responsável pelo tratamento do sistema de videovigilância que cobre a área do parque de estacionamento do escritório o acesso aos dados pessoais desse condutor. Nesse caso, o pedido do titular dos dados X não será um pedido de acesso aos seus dados pessoais, uma vez que o pedido não diz respeito aos dados da pessoa requerente, mas sim aos dados de outra pessoa, pelo que não deve ser considerado um pedido ao abrigo do artigo 15.º do RGPD.

c) São aplicáveis outras disposições, para além do RGPD, que regulam o acesso a uma determinada categoria de dados?

47. Os titulares dos dados não são obrigados a especificar a base jurídica no seu pedido. No entanto, se os titulares dos dados esclarecerem que o seu pedido se baseia na legislação setorial ou na legislação nacional que regula a questão específica do acesso a determinadas categorias de dados, e não no RGPD, esse pedido deve ser examinado pelo responsável pelo tratamento em conformidade com as regras setoriais ou nacionais em causa, se for caso disso. Muitas vezes, dependendo da legislação nacional aplicável, os responsáveis pelo tratamento podem ser obrigados a fornecer respostas separadas, tratando cada uma delas os requisitos específicos estabelecidos pelos diferentes atos legislativos. Tal não deve ser confundido com a legislação nacional ou da UE que estabelece restrições ao direito de acesso, que deve ser respeitada na resposta aos pedidos de acesso.
48. Se o responsável pelo tratamento tiver dúvidas quanto ao direito que o titular dos dados pretende exercer, recomenda-se que solicite ao titular dos dados que apresenta o pedido que explique o objeto do pedido. Essa correspondência com o titular dos dados não afeta o dever do responsável pelo tratamento de agir sem demora injustificada²⁷. No entanto, em caso de dúvida, se o responsável pelo tratamento solicitar ao titular dos dados uma explicação adicional e não receber qualquer resposta, tendo em conta a obrigação de facilitar o exercício do direito de acesso da pessoa, o responsável pelo tratamento deve interpretar as informações contidas no primeiro pedido e agir nessa base. Em conformidade com o princípio da responsabilidade, o responsável pelo tratamento pode determinar um prazo adequado durante o qual o titular dos dados pode fornecer explicações adicionais. Ao fixar esse prazo, o responsável pelo tratamento deve deixar tempo suficiente para dar seguimento ao pedido após o seu termo e, por conseguinte, determinar o tempo objetivamente necessário para compilar e fornecer os dados solicitados uma vez fornecida (ou não) a especificação pelo titular dos dados.
49. Se o pedido for abrangido pelo âmbito de aplicação do RGPD, a existência dessa legislação específica não prevalece sobre a aplicação geral do direito de acesso, conforme previsto no RGPD. Podem existir limitações estabelecidas pelo direito da UE ou pelo direito nacional, quando autorizadas pelo artigo 23.º do RGPD (ver secção 6.4).

d) O pedido é abrangido pelo âmbito de aplicação do artigo 15.º?

50. Importa notar que o RGPD não introduz quaisquer requisitos formais para as pessoas que solicitam o acesso aos dados. A fim de apresentar o pedido de acesso, é suficiente que as pessoas requerentes especifiquem que querem saber que dados pessoais que lhes dizem respeito são objeto de tratamento pelo responsável pelo tratamento. Por conseguinte, o responsável pelo tratamento não pode recusar-

²⁷ Ver mais orientações sobre os prazos na secção 5.3.

se a fornecer os dados invocando a falta de indicação da base jurídica do pedido, nomeadamente a falta de uma referência específica ao direito de acesso ou ao RGPD.

Por exemplo, para apresentar um pedido, bastaria que a pessoa requerente indicasse que:

- deseja obter acesso aos dados pessoais que lhe dizem respeito,
- está a exercer o seu direito de acesso, ou
- quer saber quais as informações que lhe dizem respeito que são objeto de tratamento pelo responsável pelo tratamento.

Importa recordar que os requerentes podem não estar familiarizados com as complexidades do RGPD e que é aconselhável ser tolerante em relação às pessoas que exercem o direito de acesso, em especial quando é exercido por menores. Tal como acima indicado, em caso de dúvida, recomenda-se que o responsável pelo tratamento solicite ao titular dos dados que apresenta o pedido que especifique o objeto do pedido.

e) *Os titulares dos dados pretendem aceder à totalidade ou a parte das informações tratadas a seu respeito?*

51. Adicionalmente, o responsável pelo tratamento deve determinar se os pedidos apresentados pelas pessoas requerentes se referem à totalidade ou a parte das informações tratadas a seu respeito. Qualquer limitação do âmbito de um pedido a uma disposição específica do artigo 15.º do RGPD, por parte dos titulares dos dados, deve ser clara e inequívoca. Por exemplo, se os titulares dos dados exigirem literalmente «informações sobre os dados tratados em relação aos mesmos», o responsável pelo tratamento deve presumir que os titulares dos dados tencionam exercer plenamente o seu direito ao abrigo do artigo 15.º, n.ºs 1 e 2, do RGPD. Esse pedido não deve ser interpretado no sentido de que os titulares dos dados pretendem receber apenas as categorias de dados pessoais objeto de tratamento e renunciar ao seu direito de receber as informações enumeradas no artigo 15.º, n.º 1, alíneas a) a h). Tal seria diferente, por exemplo, no caso de os titulares dos dados pretenderem, no que diz respeito aos dados que especificam, ter acesso à fonte ou à origem dos dados pessoais ou ao período de conservação especificado. Nesse caso, o responsável pelo tratamento pode limitar a sua resposta às informações específicas solicitadas.

3.1.2 Forma do pedido

52. Conforme anteriormente referido, o RGPD não impõe requisitos aos titulares dos dados no que diz respeito à forma do pedido de acesso aos dados pessoais. Por conseguinte, em princípio, não existem requisitos ao abrigo do RGPD que os titulares dos dados devam observar para a escolha do canal de comunicação através do qual entram em contacto com o responsável pelo tratamento.
53. O CEPD incentiva os responsáveis pelo tratamento a disponibilizarem os canais de comunicação mais adequados e acessíveis, em conformidade com o artigo 12.º, n.º 2, e o artigo 25.º do RGPD, para que o titular dos dados possa apresentar eficazmente o pedido. No entanto, se o titular dos dados apresentar um pedido através de um canal de comunicação disponibilizado pelo responsável pelo tratamento²⁸ que seja diferente daquele indicado como a opção preferível, esse pedido deve, em geral,

²⁸ Tal pode incluir, por exemplo, dados de comunicação do responsável pelo tratamento fornecidos nas suas comunicações diretamente dirigidas aos titulares dos dados ou dados de contacto disponibilizados publicamente

ser considerado como tendo sido apresentado eficazmente e o responsável pelo tratamento deve tratá-lo em conformidade (ver exemplos infra). Os responsáveis pelo tratamento devem envidar todos os esforços razoáveis para facilitar o exercício dos direitos dos titulares dos dados (por exemplo, quando um titular dos dados envia um pedido de acesso a um empregado que esteja de licença, uma mensagem automática a informar o titular dos dados sobre um canal de comunicação alternativo para esse pedido pode ser considerado um esforço razoável).

54. Note-se que o responsável pelo tratamento não é obrigado a dar seguimento a um pedido enviado para um endereço de correio eletrónico (ou postal) aleatório ou incorreto, não diretamente disponibilizado pelo responsável pelo tratamento, ou para qualquer canal de comunicação que claramente não se destine a receber pedidos relativos aos direitos do titular dos dados, se o responsável pelo tratamento tiver disponibilizado um canal de comunicação adequado que possa ser utilizado pelos titulares dos dados.
55. O responsável pelo tratamento também não é obrigado a dar seguimento a um pedido enviado para o endereço de correio eletrónico de um empregado seu que possa não estar envolvido no tratamento de pedidos relativos aos direitos dos titulares dos dados (por exemplo, condutores, pessoal de limpeza, etc.). Tais pedidos não são considerados como tendo sido apresentado eficazmente se o responsável pelo tratamento tiver claramente disponibilizado ao titular dos dados o canal de comunicação adequado. No entanto, se o titular dos dados enviar um pedido ao empregado do responsável pelo tratamento que lhe tiver sido indicado como pessoa de contacto regular (por exemplo, um gestor de conta pessoal num banco ou um consultor de um operador de serviços de comunicações móveis), esse contacto não deve ser considerado aleatório e o responsável pelo tratamento deve envidar todos os esforços razoáveis para tratar esse pedido de modo que possa ser reencaminhado para o ponto de contacto e obtenha resposta dentro dos prazos previstos no RGPD.
56. No entanto, o CEPD recomenda, a título de boa prática, que os responsáveis pelo tratamento introduzam mecanismos adequados para facilitar o exercício dos direitos dos titulares dos dados, incluindo sistemas de resposta automática para informar das ausências do pessoal e dos contactos alternativos adequados e, sempre que possível, mecanismos para melhorar a comunicação interna entre os trabalhadores sobre pedidos recebidos por pessoas que possam não ter competência para tratá-los.

Exemplo 8: o responsável pelo tratamento C disponibiliza, tanto no seu sítio Web como na declaração de confidencialidade, dois endereços de correio eletrónico — o endereço eletrónico geral do responsável pelo tratamento: CONTACT@C.COM e o endereço eletrónico do ponto de contacto para a proteção de dados do responsável pelo tratamento: QUERIES@C.COM. Além disso, o responsável pelo tratamento C indica no seu sítio Web que, para apresentar pedidos de informação ou pedidos relativos ao tratamento de dados pessoais, as pessoas devem contactar o ponto de contacto para a proteção de dados através do endereço eletrónico disponibilizado. No entanto, o titular dos dados envia um pedido para o endereço eletrónico geral do responsável pelo tratamento: CONTACT@C.COM.

Nesse caso, o responsável pelo tratamento deve envidar todos os esforços razoáveis para informar os seus serviços sobre o pedido, que foi feito através do correio eletrónico geral, de modo que possa ser reencaminhado para o ponto de contacto para a proteção de dados e obtenha resposta dentro dos

pelo responsável pelo tratamento, como a política de confidencialidade do responsável pelo tratamento ou outras advertências jurídicas obrigatórias do mesmo (por exemplo, informações de contacto do proprietário ou da empresa num sítio Web).

prazos previstos no RGPD. Além disso, o responsável pelo tratamento não tem o direito de prorrogar o prazo de resposta a um pedido pelo simples facto de o titular dos dados ter enviado o pedido para o endereço eletrónico geral do responsável pelo tratamento e não para o endereço eletrónico do ponto de contacto para a proteção de dados do responsável pelo tratamento.

Exemplo 9: o responsável pelo tratamento Y gere uma rede de ginásios. O responsável pelo tratamento Y indica no seu sítio Web e na declaração de confidencialidade dirigida aos clientes do ginásio que, para apresentarem pedidos de informação ou um pedido relativo ao tratamento de dados pessoais, devem contactar o responsável pelo tratamento através do endereço eletrónico: QUERIES@Y.COM. No entanto, o titular dos dados envia um pedido para um endereço eletrónico que encontrou no vestiário, onde havia um aviso com a seguinte redação: «Se não estiver satisfeito com a limpeza do vestiário, contacte-nos através do seguinte endereço: CLEANERS@Y.COM», que é o endereço de correio eletrónico do pessoal de limpeza que trabalha para Y. Obviamente, o pessoal de limpeza não está envolvido no tratamento de questões relacionadas com o exercício dos direitos dos titulares dos dados, que são os clientes do ginásio. Embora o endereço de correio eletrónico estivesse disponível nas instalações do ginásio, o titular dos dados não podia razoavelmente esperar que se tratasse de um endereço de contacto adequado para tais pedidos, uma vez que o sítio Web e a declaração de confidencialidade indicavam claramente o canal de comunicação a utilizar para o exercício dos direitos dos titulares dos dados.

57. Regra geral, a data de receção do pedido pelo responsável pelo tratamento dá início à contagem do prazo de um mês para o responsável pelo tratamento fornecer informações sobre as medidas tomadas na sequência do pedido, em conformidade com o artigo 12.º, n.º 3, do RGPD (são fornecidas mais orientações sobre os prazos na secção 5.3). O CEPD considera uma boa prática que os responsáveis pelo tratamento confirmem a receção dos pedidos por escrito, por exemplo, enviando mensagens de correio eletrónico (ou informações por correio, se for caso disso) às pessoas requerentes a confirmar a receção dos seus pedidos e que o prazo de um mês decorre entre o dia X e o dia Y.

3.2 Identificação e autenticação

58. A fim de garantir a segurança do tratamento e minimizar o risco de divulgação não autorizada de dados pessoais, o responsável pelo tratamento deve ter conhecimento dos dados que se referem ao titular dos dados (identificação) e confirmar a identidade dessa pessoa (autenticação).
59. Recorde-se que, nos casos em que a finalidade para a qual se procede ao tratamento de dados não exija ou tiver deixado de exigir a identificação do titular dos dados, o responsável pelo tratamento não necessita de manter a identificação com o único objetivo de respeitar os direitos dos titulares dos dados, também à luz do princípio da minimização dos dados. Estes casos são abordados no artigo 11.º, n.º 1, do RGPD.
60. O artigo 12.º, n.º 2, do RGPD estabelece que o responsável pelo tratamento não pode recusar-se a dar seguimento ao pedido do titular no sentido de exercer os seus direitos, exceto se tratar dados pessoais para uma finalidade que não exija a identificação do titular dos dados e se demonstrar que não está em condições de o identificar. Em tais circunstâncias, o titular dos dados pode, ainda assim, decidir fornecer informações adicionais que permitam essa identificação (artigo 11.º, n.º 2, do RGPD)²⁹.

²⁹ Orientações do GT29 sobre o direito à portabilidade dos dados — aprovadas pelo CEPD, p. 13.

61. O responsável pelo tratamento não é obrigado a obter essas informações suplementares para identificar o titular dos dados com o único objetivo de satisfazer o pedido do titular dos dados, também à luz do princípio da minimização dos dados. Todavia, não deverá recusar receber essas informações suplementares fornecidas pelo titular dos dados no intuito de apoiar o exercício dos seus direitos (considerando 57 do RGPD).

Exemplo 10: C é o responsável pelo tratamento de dados no âmbito da videovigilância de um edifício. Em conformidade com o artigo 11.º, n.º 1, do RGPD, o responsável pelo tratamento não é obrigado a identificar todas as pessoas que tenham sido registadas por uma câmara de segurança como parte da monitorização (finalidade que não exige identificação). O responsável pelo tratamento recebe um pedido de acesso aos dados pessoais da pessoa que alega ter sido registada pelo equipamento de videovigilância do responsável pelo tratamento. As medidas do responsável pelo tratamento irão depender das informações suplementares fornecidas. Se a pessoa requerente indicar o dia e hora específicos em que as câmaras possam ter gravado o evento em causa, é provável que o responsável pelo tratamento possa fornecer esses dados (artigo 11.º, n.º 2, do RGPD). No entanto, se o responsável pelo tratamento não estiver em condições de identificar o titular dos dados (por exemplo, se for impossível ao responsável pelo tratamento confirmar que a pessoa requerente é efetivamente o titular dos dados ou se o pedido disser respeito, por exemplo, a um longo período de gravações e o responsável pelo tratamento não puder tratar essa grande quantidade de dados), pode recusar-se a tomar medidas se demonstrar que não está em condições de identificar o titular dos dados (artigo 12.º, n.º 2, do RGPD).

Exemplo 11: um responsável pelo tratamento C trata dados pessoais com a finalidade de dirigir publicidade comportamental aos seus utilizadores Web. Geralmente, os dados pessoais para publicidade comportamental são recolhidos por meio da utilização de testemunhos de conexão (*cookies*) e estão associados a identificadores de pseudónimo aleatórios. Um titular dos dados, o Sr. X, exerce o seu direito de acesso através do sítio Web de C. C é capaz de identificar com precisão o Sr. X para mostrar a publicidade comportamental do titular dos dados ao associar o equipamento terminal do Sr. X ao seu perfil publicitário com os testemunhos de conexão colocados no terminal. C deve então também ser capaz de identificar com precisão o Sr. X para lhe conceder acesso aos seus dados pessoais, uma vez que é possível encontrar uma ligação entre os dados tratados e o titular dos dados. Por conseguinte, e tendo em conta os princípios do RGPD, o exemplo anterior não seria abrangido pelo âmbito de aplicação do artigo 11.º do RGPD. Mais precisamente, no exemplo acima, as finalidades de C exigem a identificação dos titulares dos dados, ao passo que o artigo 11.º do RGPD aborda a situação do tratamento que não exige identificação, em que o responsável pelo tratamento não é obrigado a tratar dados suplementares na aceção do artigo 11.º, n.º 1, do RGPD com o único objetivo de dar cumprimento ao RGPD. Por conseguinte, em alguns casos, não devem ser solicitados dados suplementares para o exercício dos direitos do titular dos dados.

No entanto, se o Sr. X tentar exercer o seu direito de acesso por correio eletrónico ou por correio normal, nesse contexto, C não terá outra opção senão solicitar ao Sr. X que forneça «informações adicionais» (artigo 12.º, n.º 6, do RGPD) para poder identificar o perfil publicitário associado ao Sr. X. Neste caso, as informações adicionais serão o identificador do testemunho de conexão armazenado no equipamento terminal do Sr. X.

62. Em caso de impossibilidade comprovada de identificar o titular dos dados (artigo 11.º do RGPD), o responsável pelo tratamento deve informar o titular dos dados em conformidade, se tal for possível, uma vez que o responsável pelo tratamento deve responder aos pedidos do titular dos dados sem

demora injustificada e expor as suas razões quando tiver intenção de recusar o pedido. Estas informações só têm de ser fornecidas «se possível», uma vez que o responsável pelo tratamento pode não estar em condições de informar os titulares dos dados caso a identificação destes não seja possível.

63. Tanto nos casos em que o tratamento não exige identificação como nos casos em que o responsável pelo tratamento tenha dúvidas razoáveis quanto à identidade da pessoa singular que apresenta o pedido, o responsável pelo tratamento pode solicitar que lhe sejam fornecidas as informações adicionais que forem necessárias para confirmar a identidade do titular dos dados (artigo 12.º, n.º 6, do RGPD).
64. O RGPD não impõe requisitos sobre a forma de autenticar o titular dos dados. No entanto, os artigos 11.º e 12.º do RGPD indicam as condições para o exercício de todos os direitos dos titulares dos dados, incluindo o direito de acesso aos dados pessoais.
65. Importa recordar que, regra geral, o responsável pelo tratamento não pode solicitar mais dados pessoais do que o necessário para permitir essa autenticação, e que a utilização dessas informações deve ser estritamente limitada à satisfação do pedido dos titulares dos dados.
66. Muitas vezes, já existem procedimentos de autenticação entre os titulares dos dados e os responsáveis pelo tratamento. Os responsáveis pelo tratamento podem utilizar estes procedimentos de autenticação no sentido de apurar a identidade dos titulares dos dados que solicitam os seus dados pessoais ou que exercem os direitos garantidos pelo RGPD³⁰. Caso contrário, os responsáveis pelo tratamento devem aplicar um procedimento de autenticação para o efeito³¹.
67. Nos casos em que o responsável pelo tratamento solicite ou receba informações adicionais necessárias para confirmar a identidade do titular dos dados, o responsável pelo tratamento deve, de cada vez, avaliar que informações lhe permitirão confirmar a identidade do titular dos dados e, eventualmente, colocar questões adicionais à pessoa requerente ou solicitar ao titular dos dados a apresentação de elementos de identificação adicionais, se tal for proporcionado (ver secção 3.3).
68. A fim de permitir que o titular dos dados forneça as informações adicionais necessárias para identificar os seus dados, o responsável pelo tratamento deve informar o titular dos dados da natureza das informações adicionais necessárias para permitir a identificação. Essas informações adicionais não devem exceder as informações inicialmente necessárias para a autenticação do titular dos dados. De um modo geral, a capacidade do responsável pelo tratamento de solicitar informações adicionais para apurar a identidade do titular dos dados não pode dar origem a exigências excessivas nem à recolha de dados pessoais que não sejam pertinentes ou necessárias para reforçar a ligação entre a pessoa e os dados pessoais solicitados³².
69. Consequentemente, caso as informações recolhidas em linha estejam associadas a pseudónimos ou outros identificadores únicos, o responsável pelo tratamento pode executar procedimentos adequados que permitam às pessoas requerentes apresentar um pedido de acesso aos dados e receber os dados que lhes digam respeito³³.

Exemplo 12: o titular dos dados X solicita o acesso aos seus dados enquanto fala com um consultor da linha de apoio de uma empresa de eletricidade com a qual celebrou um contrato. O consultor, tendo

³⁰ Orientações do GT29 sobre o direito à portabilidade dos dados — aprovadas pelo CEPD, p. 14.

³¹ Ver orientações adicionais relativas à autenticação na secção 3.3.

³² *Ibidem*, p. 14.

³³ *Ibidem*, pp. 13-14.

dúvidas quanto à identidade da pessoa que apresenta o pedido, gera no sistema da empresa um código único e de utilização única que é enviado para o número de telemóvel do utilizador, fornecido aquando da criação da conta, como parte do sistema de dupla verificação, que deve ser considerado proporcionado neste caso.

3.3 Avaliação da proporcionalidade no que respeita à autenticação da pessoa requerente

70. Conforme acima indicado, se o responsável pelo tratamento tiver motivos razoáveis para duvidar da identidade da pessoa requerente, pode solicitar informações adicionais para confirmar a identidade do titular dos dados. No entanto, o responsável pelo tratamento deve simultaneamente assegurar que não recolhe mais dados pessoais do que o necessário para permitir a autenticação da pessoa requerente. Por conseguinte, o responsável pelo tratamento deve realizar uma avaliação da proporcionalidade, que deve ter em conta o tipo de dados pessoais tratados (por exemplo, categorias especiais de dados ou não), a natureza do pedido e o contexto em que o pedido é apresentado, bem como eventuais danos que possam resultar de uma divulgação indevida. Ao avaliar a proporcionalidade, cabe recordar que se deve evitar uma recolha excessiva de dados, garantindo simultaneamente um nível adequado de segurança do tratamento.
71. O responsável pelo tratamento deve aplicar um procedimento de autenticação para se certificar da identidade das pessoas que solicitam o acesso aos seus dados³⁴ e garantir a segurança do tratamento ao longo de todo o processo de tratamento de pedidos de acesso em conformidade com o artigo 32.º do RGPD, incluindo, por exemplo, um canal seguro para os titulares dos dados fornecerem informações adicionais. O método utilizado para a autenticação deve ser pertinente, adequado, proporcionado e respeitar o princípio da minimização dos dados. Se o responsável pelo tratamento impuser medidas destinadas a autenticar o titular dos dados que sejam onerosas, deve justificá-lo adequadamente e assegurar o cumprimento de todos os princípios fundamentais, nomeadamente a minimização dos dados e a obrigação de facilitar o exercício dos direitos dos titulares dos dados (artigo 12.º, n.º 2, do RGPD).
72. Num contexto em linha, o mecanismo de autenticação pode incluir as mesmas credenciais utilizadas pelo titular dos dados para iniciar sessão no serviço em linha oferecido pelo responsável pelo tratamento (considerando 57 do RGPD)³⁵.
73. Na prática, existem frequentemente procedimentos de autenticação e os responsáveis pelo tratamento não precisam de introduzir salvaguardas adicionais para impedir o acesso não autorizado aos serviços. A fim de permitir que as pessoas tenham acesso aos dados contidos nas suas contas (como uma conta de correio eletrónico, uma conta em redes sociais ou em lojas em linha), é muito provável que os responsáveis pelo tratamento solicitem o registo através do nome de utilizador e da senha, o que, nesses casos, deve ser suficiente para autenticar o titular dos dados³⁶. Além disso, muitas

³⁴ Orientações do GT29 sobre o direito à portabilidade dos dados — aprovadas pelo CEPD, p. 14.

³⁵ Ver orientações adicionais relativas aos métodos de autenticação nas orientações do CEPD intituladas «Guidelines 01/2021 on Examples regarding Data Breach Notification» (não traduzidas para português), adotadas em 14 de janeiro de 2021, pp. 30-31, e nas orientações do CEPD intituladas «Guidelines 02/2021 on virtual voice assistants» (não traduzidas para português), versão 2.0, adotadas em 7 de julho de 2021, secção 3.7.

³⁶ Orientações do GT29 sobre o direito à portabilidade dos dados — aprovadas pelo CEPD, p. 14.

vezes, o responsável pelo tratamento autentica os titulares de dados ainda antes de celebrar um contrato ou de obter o seu consentimento para o tratamento e, por conseguinte, os dados pessoais utilizados para registar a pessoa a quem o tratamento diz respeito também podem ser utilizados como elementos comprovativos para autenticar o titular dos dados para efeitos de acesso³⁷. Por conseguinte, é desproporcionado exigir uma cópia de um documento de identidade caso o responsável pelo tratamento já tenha autenticado o titular dos dados que apresenta o pedido.

74. Importa salientar que a utilização de uma cópia de um documento de identidade como parte do processo de autenticação cria um risco para a segurança dos dados pessoais e pode conduzir a um tratamento não autorizado ou ilícito e, como tal, deve ser considerado inapropriada, a menos que seja necessária, adequada e conforme com o direito nacional. Nesses casos, os responsáveis pelo tratamento devem dispor de sistemas que garantam um nível de segurança adequado para atenuar os riscos mais elevados para os direitos e liberdades do titular dos dados de receber esses dados. É igualmente importante notar que a autenticação através de um bilhete de identidade não ajuda necessariamente no contexto em linha (por exemplo, com a utilização de pseudónimos) se a pessoa em causa não puder fornecer outros elementos de prova, por exemplo, outras características que correspondam à conta de utilizador.
75. Tendo em conta o facto de muitas organizações (por exemplo, hotéis, bancos, alugueres de automóveis) solicitarem cópias dos bilhetes de identidade dos seus clientes, esta não deve, em geral, ser considerada uma forma de autenticação adequada. Em alternativa, o responsável pelo tratamento pode aplicar uma medida de segurança rápida e eficaz para identificar o titular dos dados com base na autenticação que efetuou anteriormente, por exemplo, por correio eletrónico ou mensagem de texto que contenha ligações de confirmação, perguntas de segurança ou códigos de confirmação³⁸.
76. As informações constantes do bilhete de identidade que não sejam necessárias para confirmar a identidade do titular dos dados, como o número de acesso e de série, a nacionalidade, a altura, a cor dos olhos, a fotografia e a zona de leitura ótica, consoante uma avaliação caso a caso, podem ser rasuradas ou ocultadas pelo titular dos dados antes da sua apresentação ao responsável pelo tratamento, exceto se a legislação nacional exigir uma cópia integral e não rasurada do bilhete de identidade (ver ponto 78 *infra*). Em geral, a correspondência da data de emissão ou da data de validade, da entidade emissora e do nome completo com a conta em linha é suficiente para que o responsável pelo tratamento verifique a identidade, desde que sejam asseguradas a autenticidade da cópia e a relação com o requerente. Só podem ser exigidas informações adicionais, como a data de nascimento do titular dos dados, caso o risco de erro de identidade persista, desde que o responsável pelo tratamento possa compará-las com as informações que já está a tratar.
77. A fim de respeitar o princípio da minimização dos dados, o responsável pelo tratamento deve informar o titular dos dados sobre as informações que não são necessárias e sobre a possibilidade de ocultar ou rasurar essas partes do documento de identificação. Nesse caso, se o titular dos dados não souber como ou não estiver em condições de ocultar essas informações, é boa prática que o responsável pelo tratamento as rasure após a receção do documento, se tal lhe for possível, tendo em conta os meios à sua disposição nas circunstâncias em causa.

³⁷ Orientações do GT29 sobre o direito à portabilidade dos dados — aprovadas pelo CEPD, p. 14.

³⁸ Ver também o Regulamento (UE) n.º 910/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de julho de 2014, relativo à identificação eletrónica e aos serviços de confiança para as transações eletrónicas no mercado interno e que revoga a Diretiva 1999/93/CE, que apresentou diferentes serviços que permitem uma identificação remota segura.

Exemplo 13: a utilizadora, Sra. Y, criou uma conta protegida por palavra-passe numa loja em linha, fornecendo o seu correio eletrónico e/ou o seu nome de utilizador. Posteriormente, a titular da conta pergunta ao responsável pelo tratamento se os seus dados pessoais são tratados e, em caso afirmativo, solicita o acesso aos mesmos no quadro do artigo 15.º. O responsável pelo tratamento solicita o bilhete de identidade da pessoa que apresenta o pedido para confirmar a sua identidade. A ação do responsável pelo tratamento neste caso é desproporcionada e conduz a uma recolha de dados desnecessária.

No entanto, a fim de confirmar a identidade da pessoa requerente, evitando simultaneamente a recolha desnecessária de dados, o responsável pelo tratamento pode exigir a sua autenticação através do registo na conta ou colocar-lhe perguntas de segurança (não intrusivas) cuja resposta apenas seja do conhecimento do titular dos dados, ou utilizar uma autenticação multifatorial configurada quando o titular dos dados registou a sua conta, ou utilizar outros meios de comunicação que se saiba pertencerem ao titular dos dados, como o endereço de correio eletrónico ou um número de telefone, para enviar uma palavra-passe de acesso.

Exemplo 14: o cliente de um banco, o Sr. Y, pretende obter um crédito ao consumo. Para o efeito, dirige-se a uma sucursal para obter informações, incluindo os seus dados pessoais, necessárias para a avaliação da sua solvabilidade. Para verificar a identidade do titular dos dados, o consultor solicita uma certificação notarial da sua identidade a fim de lhe fornecer as informações exigidas.

O responsável pelo tratamento não deve exigir a confirmação notarial da identidade, a menos que esta seja necessária, adequada e conforme com o direito nacional (por exemplo, se uma pessoa não estiver temporariamente na posse de um documento de identidade e a legislação nacional exigir a prova da identidade do titular dos dados para a execução de um ato jurídico). Tal prática expõe as pessoas requerentes a custos adicionais e impõe um encargo excessivo aos titulares dos dados, entravando o exercício do seu direito de acesso.

78. Sem prejuízo dos princípios gerais acima referidos, em determinadas circunstâncias, a autenticação com base num documento de identificação pode ser uma medida justificada e proporcionada, em especial para as entidades que tratam categorias especiais de dados pessoais ou que procedem ao tratamento de dados que possam constituir um risco para o titular dos dados (por exemplo, informações médicas ou de saúde). No entanto, ao mesmo tempo, importa ter em conta que determinadas disposições nacionais preveem restrições ao tratamento de dados contidos em documentos públicos, incluindo documentos que confirmem a identidade de uma pessoa (também com base no artigo 87.º do RGPD). As restrições ao tratamento de dados derivados destes documentos podem dizer respeito, nomeadamente, à digitalização ou fotocópia de bilhetes de identidade ou ao tratamento de números de identificação pessoal oficiais³⁹.
79. Tendo em conta o que precede, sempre que seja solicitado um documento de identificação (e tal esteja em conformidade com o direito nacional e seja justificado e proporcionado nos termos do RGPD), o responsável pelo tratamento deve aplicar garantias para evitar o tratamento ilícito do mesmo. Não obstante quaisquer disposições nacionais aplicáveis em matéria de autenticação da identidade, tal pode incluir abster-se de realizar uma cópia ou proceder à supressão de uma cópia de um documento

³⁹ Vários Estados-Membros introduziram essa restrição nas suas disposições nacionais a este respeito, afirmando, por exemplo, que a realização de cópias de bilhetes de identidade só é lícita se resultar diretamente das disposições de um ato jurídico.

de identificação imediatamente após uma autenticação da identidade bem-sucedida do titular dos dados. Tal deve-se ao facto de a conservação posterior de uma cópia de um documento de identificação poder constituir uma violação dos princípios da limitação das finalidades e da limitação da conservação [artigo 5.º, n.º 1, alíneas b) e e), do RGPD] e também da legislação nacional relativa ao tratamento do número de identificação nacional (artigo 87.º do RGPD). O CEPD recomenda, a título de boa prática, que o responsável pelo tratamento, após verificar o bilhete de identidade, faça uma nota, por exemplo, «bilhete de identidade verificado», a fim de evitar a cópia ou a conservação desnecessárias de cópias de bilhetes de identidade.

3.4 Pedidos apresentados através de terceiros/intermediários

80. Embora o direito de acesso seja geralmente exercido pelos titulares dos dados uma vez que estes lhes pertencem, é possível a um terceiro apresentar um pedido em nome do titular dos dados. Tal pode aplicar-se, nomeadamente, à atuação por procuração ou de tutores legais em nome de menores, bem como através de outras entidades através de portais em linha. Em determinadas circunstâncias, a identidade da pessoa autorizada a exercer o direito de acesso, bem como a autorização para agir em nome do titular dos dados, pode exigir uma verificação, se tal for adequado e proporcionado (ver secção 3.3 *supra*)⁴⁰. Importa recordar que a disponibilização de dados pessoais a alguém que não tenha direito de acesso aos mesmos pode constituir uma violação de dados pessoais⁴¹.
81. Para o efeito, devem ser tidas em conta as leis nacionais que regem a representação legal (por exemplo, procurações), que podem impor requisitos específicos para demonstrar a autorização para apresentar um pedido em nome do titular dos dados, uma vez que o RGPD não regula esta questão. Em conformidade com o princípio da responsabilidade, bem como com os outros princípios em matéria de proteção de dados, os responsáveis pelo tratamento devem poder demonstrar a existência da autorização pertinente para apresentar um pedido em nome do titular dos dados e para receber as informações solicitadas, exceto se o direito nacional divergir (por exemplo, quando o direito nacional contém regras específicas relativas à fiabilidade dos advogados), deixando ao responsável pelo tratamento a verificação da identidade do intermediário (por exemplo, no caso dos advogados, verificar a inscrição na Ordem dos Advogados). Por conseguinte, recomenda-se a recolha de documentação adequada a este respeito, em relação às regras gerais anteriormente indicadas relativas à confirmação da identidade de uma pessoa singular que apresente um pedido e, se o responsável pelo tratamento tiver dúvidas razoáveis quanto à identidade de uma pessoa que atue em nome do titular dos dados, deve solicitar informações adicionais para confirmar a identidade dessa pessoa.
82. Embora o exercício do direito de acesso aos dados pessoais das pessoas falecidas constitua outro exemplo de acesso por terceiros que não o titular dos dados, o considerando 27 especifica que o RGPD não se aplica aos dados pessoais de pessoas falecidas. Por conseguinte, a questão é regulada pelo direito nacional e os Estados-Membros podem prever regras relativas ao tratamento de dados pessoais de pessoas falecidas. No entanto, cabe ter em conta que os dados podem igualmente dizer respeito a terceiros vivos, por exemplo, no contexto do acesso solicitado à correspondência de uma pessoa falecida. Continua a ser necessário manter a confidencialidade desses dados.

⁴⁰ Ver ponto 157 no que diz respeito aos prazos para o exercício do direito de acesso quando o responsável pelo tratamento necessita de obter informações adicionais.

⁴¹ Artigo 4.º, n.º 12, do RGPD.

3.4.1 Exercício do direito de acesso em nome de crianças

83. As crianças merecem proteção especial quanto aos seus dados pessoais, uma vez que podem estar menos cientes dos riscos, consequências e garantias relativamente aos direitos que lhes assistem em matéria de tratamento dos dados pessoais⁴². Sempre que sejam tratados dados pessoais de uma criança, qualquer informação e comunicação a ela dirigida deve estar redigida numa linguagem clara e simples para que a criança a possa compreender facilmente⁴³.
84. As crianças são titulares de dados por direito próprio e, como tal, o direito de acesso pertence à criança. Dependendo da sua maturidade e capacidade, a criança pode necessitar de um terceiro que atue em seu nome, por exemplo, o titular da responsabilidade parental.
85. O interesse superior da criança deve ser uma consideração determinante em todas as decisões tomadas relativamente ao exercício do direito de acesso no caso das crianças, em especial quando é exercido em nome da criança, por exemplo, pelo titular da autoridade parental.
86. Devido à proteção especial dos dados pessoais das crianças prevista no RGPD, o responsável pelo tratamento deve tomar as medidas adequadas para evitar a divulgação de dados pessoais de um menor a pessoas não autorizadas (ver também a secção 3.4 *supra* a este respeito).
87. Por último, o direito do titular da responsabilidade parental de atuar em nome da criança não deve ser confundido com casos, fora do âmbito do direito em matéria de proteção de dados, em que a legislação nacional pode prever o direito de o mesmo solicitar e receber informações sobre a criança (por exemplo, o desempenho da criança na escola).

3.4.2 Exercício do direito de acesso através de portais/canais disponibilizados por terceiros

88. Algumas empresas prestam serviços que permitem aos titulares dos dados apresentar pedidos de acesso através de um portal. O titular dos dados inicia sessão e obtém acesso a um portal através do qual pode apresentar, por exemplo, um pedido de acesso, um pedido de retificação dos dados ou de supressão dos dados a diferentes responsáveis pelo tratamento. A utilização de portais disponibilizados por terceiros suscita diferentes questões.
89. A primeira questão com a qual os responsáveis pelo tratamento têm de lidar quando se confrontam com estas circunstâncias consiste em assegurar que o terceiro atua legitimamente em nome do titular dos dados, uma vez que importa garantir que não são divulgados dados a terceiros não autorizados.
90. Além disso, um responsável pelo tratamento que receba um pedido apresentado através desse portal necessita, invariavelmente, de tratar esse pedido em tempo útil⁴⁴. No entanto, o responsável pelo tratamento não tem qualquer obrigação de disponibilizar os dados ao abrigo do artigo 15.º do RGPD diretamente ao portal se, por exemplo, determinar que as medidas de segurança são insuficientes ou se considerar adequado utilizar outra forma para divulgar os dados ao seu titular. Nessas circunstâncias, quando o responsável pelo tratamento dispõe de outros procedimentos para tratar os

⁴² Considerando 38 do RGPD. Conforme previsto no programa de trabalho do CEPD, é sua intenção fornecer orientações sobre os dados das crianças. Prevê-se que esse documento forneça orientações adicionais sobre as condições em que uma criança pode exercer o seu próprio direito de acesso e o titular da responsabilidade parental pode exercer o direito de acesso em nome da criança.

⁴³ Considerando 58 do RGPD. Orientações do CEPD intituladas «EDPB Guidelines 05/2020 on consent under Regulation 2016/679» (não traduzidas para português), secção 7.

⁴⁴ Ver ponto 157 no que diz respeito aos prazos para o exercício do direito de acesso quando o responsável pelo tratamento necessita de obter informações adicionais.

pedidos de acesso de forma eficiente e segura, pode disponibilizar as informações solicitadas através desses procedimentos.

4 ÂMBITO DE APLICAÇÃO DO DIREITO DE ACESSO E DOS DADOS E INFORMAÇÕES PESSOAIS A QUE SE REFERE

91. A presente secção visa esclarecer a definição de dados pessoais (4.1) e clarificar o âmbito das informações abrangidas pelo direito de acesso em geral (4.2 e 4.3). Note-se que o âmbito de aplicação do conceito de dados pessoais e, por conseguinte, a diferenciação entre dados pessoais e outros dados, faz parte integrante da avaliação efetuada pelo responsável pelo tratamento para identificar o âmbito de aplicação dos dados aos quais o titular dos dados tem o direito de obter acesso⁴⁵.
92. A título preliminar, importa recordar que o direito de acesso só pode ser exercido no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais abrangidos pelo âmbito material e territorial do RGPD. Por conseguinte, os dados pessoais que não sejam tratados por meios automatizados ou que não estejam contidos em ficheiros nem a eles se destinem, nos termos do artigo 2.º, n.º 1, do RGPD, ou cujo tratamento seja efetuado por uma pessoa singular no exercício de atividades exclusivamente pessoais ou domésticas, nos termos do artigo 2.º, n.º 2, do RGPD, não estão abrangidos pelo direito de acesso.

4.1 Definição de dados pessoais

93. No artigo 15.º do RGPD, o n.º 1 e o n.º 3 referem-se, respetivamente, a «dados pessoais» e a «dados pessoais em fase de tratamento». Por conseguinte, o âmbito de aplicação do direito de acesso é determinado, em primeiro lugar, pelo âmbito de aplicação do conceito de dados pessoais, definido no artigo 4.º, n.º 1, do RGPD⁴⁶. O conceito de dados pessoais já foi abordado pelo Grupo do Artigo 29.^º⁴⁷ em vários documentos⁴⁸ e interpretado pelo TJUE, nomeadamente no contexto do direito de acesso previsto no artigo 12.º da Diretiva 95/46/CE.
94. O GT29 considerou que a definição de dados pessoais constante da Diretiva 95/46/CE «reflete a intenção do legislador comunitário de uma noção ampla de “dados pessoais”»⁴⁹. Nos termos do RGPD,

⁴⁵ Em conformidade com o princípio da privacidade desde a conceção, essa análise faz parte da avaliação das medidas e garantias adequadas para proteger os princípios da proteção de dados e os direitos dos seus titulares, que é efetuada «tanto no momento de definição dos meios de tratamento como no momento do próprio tratamento». Uma das métricas poderá ser, por exemplo, a redução do tempo de resposta quando os titulares dos dados exercem os seus direitos. Para mais explicações, ver as orientações intituladas «Guidelines 4/2019 on Article 25 data protection by design and by default» (não traduzidas para português).

⁴⁶ Nos termos do artigo 4.º, n.º 1, «“dados pessoais”, informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável (“titular dos dados”); é considerada identificável uma pessoa singular que possa ser identificada, direta ou indiretamente, em especial por referência a um identificador, como por exemplo um nome, um número de identificação, dados de localização, identificadores por via eletrónica ou a um ou mais elementos específicos da identidade física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural ou social dessa pessoa singular;».

⁴⁷ O Grupo do Artigo 29.º (GT29) é o grupo de trabalho europeu independente que abordou questões relacionadas com a proteção da privacidade e dos dados pessoais até 25 de maio de 2018 (entrada em vigor do RGPD), sendo o antecessor do CEPD.

⁴⁸ Por exemplo, WP251 rev.01, Orientações sobre as decisões individuais automatizadas e a definição de perfis para efeitos do Regulamento (UE) 2016/679, p. 19; Orientações do GT29 sobre o direito à portabilidade dos dados — aprovadas pelo CEPD, p. 9.

⁴⁹ GT29, Parecer 4/2007 sobre o conceito de dados pessoais, p. 4.

a definição continua a referir-se à «informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável». Para além dos dados pessoais de base, como o nome e o endereço, o número de telefone, etc., esta definição pode abranger uma variedade ilimitada de dados, incluindo conclusões médicas, histórico de compras, indicadores de solvabilidade, conteúdos de comunicação, etc. Tendo em conta o âmbito alargado da definição de dados pessoais, uma avaliação restritiva dessa definição pelo responsável pelo tratamento conduziria a uma classificação errada dos dados pessoais⁵⁰ e, em última análise, a uma violação do direito de acesso.

95. Nos processos apensos C-141/12 e C-372/12⁵¹, o TJUE decidiu que o direito de acesso abrangia os dados pessoais contidos em minutas, nomeadamente «o nome, a data de nascimento, a nacionalidade, o sexo, a etnia, a religião e a língua do requerente» e, «se for caso disso, os que figuram na análise jurídica incluída na mesma», mas não a própria análise jurídica⁵². Neste contexto, a análise jurídica não era, por si só, suscetível de ser objeto de uma verificação da exatidão nem de uma retificação por parte do titular dos dados. Além disso, o acesso à análise jurídica não cumpre o objetivo de garantir a privacidade, mas sim o acesso a documentos administrativos.
96. No processo Nowak⁵³, o TJUE procedeu a uma análise mais ampla e considerou que as respostas escritas dadas por um candidato num exame profissional e as eventuais anotações do examinador relativas a essas respostas constituem dados pessoais que dizem respeito ao candidato ao exame. Mais precisamente, essas informações subjetivas são dados pessoais «sob a forma de opiniões ou de apreciações, na condição de “dizerem respeito” à pessoa em causa»⁵⁴, por oposição às perguntas do exame, que não são consideradas dados pessoais⁵⁵. Assim, uma avaliação contextual deve esclarecer o efeito ou o resultado que uma informação pode ter sobre uma pessoa singular e, por conseguinte, o âmbito de aplicação do direito de acesso.

Exemplo 15: uma pessoa tem uma entrevista de emprego com uma empresa. Neste contexto, o candidato a emprego entrega um CV e uma carta de candidatura. Durante a entrevista, o responsável pelos recursos humanos toma notas num computador para documentar a entrevista. Posteriormente, o candidato a emprego, na qualidade de titular dos dados, solicita o acesso aos dados pessoais que lhe dizem respeito que a empresa, na qualidade de responsável pelo tratamento, recolheu durante o processo de recrutamento.

O responsável pelo tratamento é obrigado a fornecer-lhe os dados pessoais que este comunicou expressamente no CV e na carta de candidatura. Além disso, o responsável pelo tratamento deve fornecer ao titular dos dados o resumo da entrevista, incluindo as observações subjetivas sobre o comportamento do titular dos dados que o responsável pelos recursos humanos tenha anotado durante a entrevista, sob reserva de eventuais derrogações ao abrigo do direito nacional e em conformidade com o artigo 23.º do RGPD.

⁵⁰ Como informação não relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável.

⁵¹ Acórdão do TJUE de 17 de julho de 2014, YS/Minister voor Immigratie, Integratie en Asiel e Minister voor Immigratie, Integratie en Asiel/M e S, processos apensos C-141/12 e C-372/12, ECLI:EU:C:2014:2081.

⁵² Acórdão do TJUE de 17 de julho de 2014, YS e o., processos apensos C-141/12 e C-372/12, ECLI:EU:C:2014:2081, n.ºs 38 e 48.

⁵³ Acórdão do TJUE de 20 de dezembro de 2017, Peter Nowak/Data Protection Commissioner, C-434/16, ECLI:EU:C:2017:994.

⁵⁴ Acórdão do TJUE de 20 de dezembro de 2017, Nowak, C-434/16, ECLI:EU:C:2017:994, n.ºs 34-35.

⁵⁵ Acórdão do TJUE de 20 de dezembro de 2017, Nowak, C-434/16, ECLI:EU:C:2017:994, n.º 58.

97. Assim, sob reserva dos factos concretos do caso, ao avaliar um pedido específico de acesso, os responsáveis pelo tratamento devem disponibilizar, entre outros, os tipos de dados a seguir indicados, sem prejuízo do artigo 15.º, n.º 4, do RGPD:

- categorias especiais de dados pessoais, nos termos do artigo 9.º do RGPD,
- dados pessoais relacionados com condenações penais e infrações, nos termos do artigo 10.º do RGPD,
- dados fornecidos pelo titular dos dados de forma ativa e consciente (por exemplo, dados de conta transmitidos através de formulários e respostas a um questionário)⁵⁶,
- dados observados ou dados brutos fornecidos pelo titular dos dados em virtude da utilização do serviço ou do dispositivo (por exemplo, dados tratados por objetos conectados, histórico de uma transação, registos de atividades, como registos de acesso, histórico da utilização de um sítio *Web*, pesquisas realizadas, dados de localização, cliques, aspetos comportamentais únicos de uma pessoa, como a caligrafia, digitação, forma particular de andar ou falar)⁵⁷,
- dados derivados de outros dados, em vez de serem fornecidos diretamente pelo titular dos dados (por exemplo, rácio de crédito, classificação baseada nos atributos comuns dos titulares dos dados e país de residência derivado do código postal)⁵⁸,
- dados inferidos a partir de outros dados, em vez de serem fornecidos diretamente pelo titular dos dados (por exemplo, para atribuir uma pontuação de crédito ou cumprir regras de combate ao branqueamento de capitais, resultados algorítmicos, resultados de um exame médico ou de um processo de personalização ou recomendação)⁵⁹,
- dados pseudonimizados por oposição aos dados anonimizados (ver também a secção 3 das presentes orientações).

Exemplo 16: os elementos que foram utilizados para tomar uma decisão sobre, por exemplo, a promoção, o aumento salarial ou a nova afetação de funções do trabalhador (por exemplo, avaliações anuais do desempenho, pedidos de formação, registos disciplinares, classificação, potencial de carreira) são dados pessoais relativos a esse trabalhador. Assim, o titular dos dados pode aceder a esses elementos mediante pedido e no respeito do artigo 15.º, n.º 4, do RGPD, caso os dados pessoais, por exemplo, também digam respeito a outra pessoa (por exemplo, a identidade ou elementos que revelem a identidade de outro trabalhador cujo testemunho sobre o desempenho profissional esteja incluído numa avaliação anual do desempenho podem estar sujeitos a limitações nos termos do artigo 15.º, n.º 4, do RGPD e, por conseguinte, é possível que não possam ser comunicados ao titular dos dados a fim de proteger os direitos e liberdades do referido trabalhador). No entanto, podem aplicar-se disposições da legislação laboral nacional, por exemplo, no que diz respeito ao acesso dos trabalhadores aos processos do pessoal ou outras disposições nacionais, como as relativas ao sigilo profissional. Em todas as circunstâncias, tais limitações ao exercício do direito de acesso do titular dos dados (ou outros direitos) previstos numa lei nacional devem respeitar as condições do artigo 23.º do RGPD (ver secção 6.4).

⁵⁶ Orientações do GT29 sobre o direito à portabilidade dos dados — aprovadas pelo CEPD, p. 9.

⁵⁷ GT29, Parecer 4/2007 sobre o conceito de dados pessoais, p. 8.

⁵⁸ Orientações do GT29 sobre o direito à portabilidade dos dados — aprovadas pelo CEPD, pp. 10-11.

⁵⁹ Orientações do GT29 sobre o direito à portabilidade dos dados — aprovadas pelo CEPD, pp. 10-11; Grupo do Artigo 29.º, WP251 rev.01, de 6 de fevereiro de 2018, Orientações sobre as decisões individuais automatizadas e a definição de perfis para efeitos do Regulamento (UE) 2016/679 — aprovadas pelo CEPD (a seguir designadas por «Orientações do GT29 sobre as decisões individuais automatizadas e a definição de perfis — aprovadas pelo CEPD»), pp. 9-10.

98. É possível retirar várias considerações da lista não exaustiva de dados pessoais que podem ser fornecidos ao titular dos dados no contexto de um pedido de acesso. Resulta do que precede que o responsável pelo tratamento não pode estabelecer uma distinção entre os dados pessoais contidos em ficheiros em papel e os dados armazenados eletronicamente, desde que sejam abrangidos pelo âmbito de aplicação do RGPD. Por outras palavras, os dados pessoais em papel que façam parte de um ficheiro, ou que se destinem a fazer parte de um ficheiro, estão abrangidos pelo direito de acesso do mesmo modo que os dados pessoais armazenados na memória de um computador através, por exemplo, de um código binário ou de uma fita de vídeo.
99. Além disso, como a maioria dos direitos dos titulares dos dados, o direito de acesso inclui tanto os dados inferidos como os dados derivados, incluindo os dados pessoais criados por um prestador de serviços, ao passo que o direito à portabilidade dos dados apenas inclui os dados fornecidos pelo titular dos dados⁶⁰. Por conseguinte, no caso de um pedido de acesso, e ao contrário de um pedido de portabilidade dos dados, o titular dos dados deve receber não só os dados pessoais fornecidos ao responsável pelo tratamento a fim de efetuar uma análise ou avaliação subsequente sobre esses dados, mas também o resultado de qualquer análise ou avaliação subsequente.
100. É igualmente importante recordar que existem informações, como dados anónimos⁶¹, que não estão direta ou indiretamente relacionados com uma pessoa identificável e que, por conseguinte, estão excluídas do âmbito de aplicação do RGPD. Por exemplo, a localização do servidor em que os dados pessoais do titular dos dados são tratados não são dados pessoais. A distinção pode ser difícil e os responsáveis pelo tratamento podem perguntar-se como estabelecer uma distinção clara entre dados pessoais e não pessoais, em especial no caso de conjuntos de dados mistos. Nesse caso, pode ser útil fazer a distinção entre conjuntos de dados mistos, em que os dados pessoais e não pessoais estão indissociavelmente ligados, e aqueles em que tal não é o caso. Os dados pessoais e não pessoais podem estar indissociavelmente ligados em conjuntos de dados mistos e ser abrangidos pelo âmbito de aplicação do direito de acesso do titular dos dados a que os dados pessoais se referem⁶². Noutros casos, os dados pessoais e não pessoais em conjuntos de dados mistos podem não estar indissociavelmente ligados, tornando apenas os dados pessoais do conjunto acessíveis ao titular dos dados. Por exemplo, uma empresa pode ter de fornecer a um titular de dados os relatórios individuais de incidentes informáticos que desencadeou, mas não a base de dados de conhecimentos da empresa sobre problemas informáticos. No entanto, as medidas de segurança adotadas pelo responsável pelo tratamento não devem, em geral, ser entendidas como dados pessoais, desde que não estejam indissociavelmente ligadas a dados pessoais e, por conseguinte, não estejam abrangidas pelo direito de acesso.
101. Antes de concluir a secção, o CEPD recorda, neste contexto, que a proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais abrange todos os tipos de dados pessoais acima enumerados e que uma interpretação restritiva da definição viola as disposições do RGPD e, em última análise, o artigo 8.º da Carta dos Direitos Fundamentais. A aplicação de um regime diferente para o exercício de um direito relacionado com alguns tipos de dados pessoais, que não foi previsto no RGPD,

⁶⁰ Conforme anteriormente referido nas Orientações do GT29 sobre o direito à portabilidade dos dados — aprovadas pelo CEPD, p. 10, e reiteradas nas Orientações do GT29 sobre as decisões individuais automatizadas e a definição de perfis — aprovadas pelo CEPD, p. 17.

⁶¹ Para mais explicações sobre o conceito de anonimização, consultar o Parecer 05/2014 sobre técnicas de anonimização do Grupo do Artigo 29.º, WP216, 10 de abril de 2014, pp. 5-19.

⁶² Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu e ao Conselho — Orientações sobre o regulamento relativo a um quadro para o livre fluxo de dados não pessoais na União Europeia [COM(2019) 250 final de 29 de maio de 2019].

só pode ser introduzida por lei, em conformidade com o artigo 23.º do RGPD (como a seguir se explica na secção 6.4). Assim, os responsáveis pelo tratamento não podem limitar o exercício do direito de acesso ao limitar indevidamente o âmbito dos dados pessoais.

4.2 Os dados pessoais a que se refere o direito de acesso

102. De acordo com o artigo 15.º, n.º 1, do RGPD, «o titular dos dados tem o direito de obter do responsável pelo tratamento a confirmação de que os dados pessoais que lhe digam respeito são ou não objeto de tratamento e, se for esse o caso, o direito de aceder aos seus dados pessoais e às seguintes informações» (sublinhado nosso).
103. Vários elementos emergem do artigo 15.º, n.º 1, do RGPD, que refere *expressis verbis* «dados pessoais que lhe digam respeito» (4.2.1), que «são [...] objeto de tratamento» (4.2.2) pelo responsável pelo tratamento:

4.2.1 «Dados pessoais que lhe digam respeito»

104. O direito de acesso pode ser exercido exclusivamente no que diz respeito aos dados pessoais relativos ao titular dos dados que solicita o acesso ou, se for caso disso, por uma pessoa autorizada ou por um intermediário (ver secção 3.4). Existem também situações em que os dados não estão associados à pessoa que exerce o direito de acesso, mas sim a outra pessoa. No entanto, o titular dos dados só tem direito aos dados pessoais que lhe digam respeito, excluindo os dados que digam exclusivamente respeito a outra pessoa⁶³.
105. Contudo, a classificação dos dados como dados pessoais que digam respeito ao titular dos dados não depende do facto de esses dados pessoais também se referirem a outra pessoa⁶⁴. Por conseguinte, é possível que os dados pessoais digam respeito a mais do que uma pessoa ao mesmo tempo. Tal não significa automaticamente que deva ser concedido acesso a dados pessoais também relativos a outra pessoa, uma vez que o responsável pelo tratamento tem de cumprir o disposto no artigo 15.º, n.º 4, do RGPD.
106. A expressão «dados pessoais que lhe digam respeito» não deve ser interpretada de forma «demasiado restritiva» pelos responsáveis pelo tratamento, como o Grupo do Artigo 29.º já tinha declarado no que diz respeito ao direito à portabilidade dos dados⁶⁵. Aplicado ao direito de acesso, o CEPD considera,

⁶³ Orientações do GT29 sobre o direito à portabilidade dos dados — aprovadas pelo CEPD, p. 9: «Apenas os dados pessoais são abrangidos pelo âmbito de um pedido de portabilidade dos dados. Por conseguinte, todos os dados que sejam anónimos ou não digam respeito ao titular dos dados não se inserem neste âmbito. Todavia, os dados sob pseudónimos que possam claramente ser associados a um titular de dados (p. ex., quando este fornece o respetivo identificador; ver artigo 11.º, n.º 2) são abrangidos pelo âmbito.»

⁶⁴ Acórdão do TJUE de 20 de dezembro de 2017, Peter Nowak/Data Protection Commissioner, C-434/16, ECLI:EU:C:2017:994, n.º 44.

⁶⁵ Orientações do GT29 sobre o direito à portabilidade dos dados — aprovadas pelo CEPD, p. 9: *Em diversas circunstâncias, os responsáveis pelo tratamento procedem ao tratamento de informações que contêm os dados pessoais de vários titulares de dados. Nestes casos, os responsáveis pelo tratamento não devem fazer uma interpretação demasiado restritiva da frase «dados pessoais no que diz respeito ao titular dos dados». A título de exemplo, os registos de chamadas telefónicas e de VoIP ou de mensagens interpessoais podem incluir (no histórico da conta do assinante) informação detalhada sobre terceiros que participaram nas chamadas recebidas ou efetuadas. Embora os registos contenham, portanto, dados pessoais relativos a várias pessoas, os assinantes*

por exemplo, que as gravações de conversas telefónicas (e a sua transcrição) entre o titular dos dados que solicita o acesso e o responsável pelo tratamento podem ser abrangidas pelo direito de acesso, desde que estas últimas sejam dados pessoais⁶⁶. Desde que o RGPD seja aplicável e que o tratamento não esteja abrangido pela isenção relativa às atividades domésticas nos termos do artigo 2.º, n.º 2, alínea c), do RGPD, se o titular dos dados utilizar a gravação obtida, que inclui dados pessoais do interlocutor, para outros fins, por exemplo, ao publicar a gravação, o titular dos dados tornar-se-á responsável pelo tratamento dos dados pessoais relativos à outra pessoa cuja voz foi gravada. Embora tal não isente o responsável pelo tratamento das suas obrigações em matéria de proteção de dados de analisar devidamente a possibilidade de dar acesso à gravação completa, o responsável pelo tratamento é incentivado a informar o titular dos dados de que, nesse caso, pode tornar-se responsável pelo tratamento. Tal não prejudica qualquer avaliação mais aprofundada nos termos do artigo 15.º, n.º 4, do RGPD, descrita na secção 6. Na mesma ordem de ideias, as mensagens que os titulares dos dados enviaram a terceiros sob a forma de mensagens interpessoais e apagaram do seu dispositivo, que continuem acessíveis ao prestador de serviços, podem ser abrangidas pelo direito de acesso.

107. Mais uma vez, há situações em que a ligação entre os dados e várias pessoas pode não ser nítida para o responsável pelo tratamento, como no caso de usurpação de identidade. Em caso de usurpação de identidade, uma pessoa atua fraudulentamente em nome de outrem. Neste contexto, é importante recordar que a vítima deve receber informações sobre todos os dados pessoais que o responsável pelo tratamento conserva relativamente à sua identidade, incluindo os que foram recolhidos com base nos atos do autor de fraude. Por outras palavras, mesmo depois de o responsável pelo tratamento ter tido conhecimento da usurpação de identidade, os dados pessoais associados ou relacionados com a identidade da vítima constituem dados pessoais do titular dos dados.

Exemplo 17: uma pessoa utiliza fraudulentamente a identidade de outra pessoa para jogar póquer em linha. O autor do crime paga ao casino em linha com o cartão de crédito que roubou à vítima. Quando a vítima descobre a usurpação de identidade, solicita ao prestador do casino em linha que lhe faculte o acesso aos seus dados pessoais e, mais especificamente, aos jogos em linha realizados e às informações sobre o cartão de crédito utilizado pelo autor do crime.

Existe uma ligação entre os dados recolhidos e a vítima, uma vez que foi utilizada a identidade desta última. Após a deteção da fraude, os dados pessoais acima referidos continuam a ter uma ligação devido ao seu conteúdo (o cartão de crédito da vítima diz claramente respeito à vítima), à finalidade e ao efeito (as informações sobre os jogos em que o autor do crime participou, por exemplo, podem ser utilizadas para emitir faturas à vítima). Por conseguinte, o casino em linha deve conceder à vítima o acesso aos dados pessoais acima referidos.

108. Se for caso disso, podem ser utilizados registos de ligação interna para guardar um registo sobre os acessos a um ficheiro e para rastrear as ações realizadas no âmbito de acessos a um registo, como a impressão, cópia ou supressão de dados pessoais. Estes registos podem incluir a hora do registo e o motivo do acesso ao ficheiro, bem como as informações que identificam a pessoa que teve acesso. Um processo atualmente pendente no TJUE (C-579/21) aborda questões relacionadas com este tema. A

devem poder aceder a estes registos no seguimento de pedidos de portabilidade dos dados, uma vez que os registos dizem (igualmente) respeito ao titular dos dados. No entanto, se esses registos forem subsequentemente transmitidos a um novo responsável pelo tratamento, este último não deve tratá-los para qualquer finalidade suscetível de prejudicar os direitos e as liberdades de terceiros (ver infra: terceira condição).

⁶⁶ Ver exemplo 34, na secção 6.2.

aplicação, supervisão e revisão dos registos de ligação incumbem ao responsável pelo tratamento e podem ser verificadas pelas autoridades de controlo. O responsável pelo tratamento deve, por conseguinte, certificar-se de que as pessoas que atuam sob a sua autoridade e que têm acesso a dados pessoais não procedem ao tratamento de dados pessoais, exceto por instrução do responsável pelo tratamento, nos termos do artigo 29.º do RGPD. Se, no entanto, a pessoa tratar os dados pessoais para outros fins que não o cumprimento das instruções do responsável pelo tratamento, pode tornar-se responsável pelo tratamento e ser alvo de processos disciplinares ou penais ou de sanções administrativas impostas pelas autoridades de controlo. O CEPD observa que, nos termos do artigo 24.º do RGPD, faz parte da responsabilidade do empregador recorrer a medidas adequadas, desde formação até processos disciplinares, a fim de assegurar que o tratamento está em conformidade com o RGPD e que não ocorre qualquer infração.

4.2.2 Dados pessoais que são «objeto de tratamento»

109. O artigo 15.º, n.º 1, do RGPD refere-se igualmente a dados pessoais que são «objeto de tratamento». O momento de referência para determinar o leque de dados pessoais abrangidos pelo pedido de acesso foi já abordado na secção 2.3.3. No entanto, a redação também sugere que o direito de acesso não faz a distinção entre as finalidades das operações de tratamento.

Exemplo 18: uma empresa tratou dados pessoais relativos a um titular de dados a fim de tratar a sua ordem de compra e organizar o envio para o endereço do mesmo. Após estas finalidades iniciais para as quais os dados pessoais foram recolhidos, o responsável pelo tratamento conserva alguns dos dados pessoais unicamente para cumprir as suas obrigações legais em matéria de conservação de registos.

O titular dos dados solicita o acesso aos dados pessoais que lhe dizem respeito. Para cumprir a obrigação que lhe incumbe por força do artigo 15.º, n.º 1, do RGPD, o responsável pelo tratamento deve fornecer ao titular dos dados os dados pessoais solicitados que foram conservados para cumprir as obrigações legais.

110. Os dados pessoais arquivados devem ser diferenciados dos dados de salvaguarda, que são dados pessoais armazenados exclusivamente para efeitos de restauro dos dados em caso de perda dos mesmos. Importa salientar que, no que diz respeito aos princípios da proteção de dados desde a conceção e da minimização dos dados, os dados de salvaguarda são, em princípio, semelhantes aos dados que se encontram no sistema operacional. Quando existem ligeiras diferenças entre os dados pessoais no sistema de salvaguarda e no sistema de produção ativo, estas estão geralmente associadas à recolha de dados adicionais desde a última cópia de segurança. Nalguns casos, uma diminuição dos dados no sistema ativo (por exemplo, o apagamento após o termo do período de conservação de alguns dados ou na sequência de um pedido de apagamento) só será aplicada nos dados de salvaguarda no momento da cópia de segurança subsequente. Caso surja um pedido de acesso no momento em que existam mais dados pessoais relativos ao titular dos dados no sistema de salvaguarda do que no sistema ativo ou dados pessoais diferentes (perceptíveis, por exemplo, através de um registo de supressões no sistema de produção ativo executado em plena conformidade com o princípio da minimização dos dados), o responsável pelo tratamento deve ser transparente sobre a situação e, sempre que tecnicamente viável, facultar o acesso solicitado pelo titular dos dados, incluindo aos dados pessoais armazenados na cópia de segurança. Por exemplo, com o intuito de ser transparente para os titulares dos dados que exercem o seu direito, um registo das supressões no sistema de produção ativo pode permitir ao responsável pelo tratamento verificar que existem dados de salvaguarda que já não se encontram no sistema ativo, uma vez que foram recentemente suprimidos e ainda não foram substituídos na cópia de segurança.

4.2.3 Âmbito de um novo pedido de acesso

111. Resta dizer que os titulares dos dados têm o direito de aceder a todos os dados tratados que lhes digam respeito, ou a partes desses dados, em função do âmbito do pedido (ver também a secção 2.3.1 sobre a exaustividade das informações e a secção 3.1.1 relativa à análise do conteúdo do pedido). Consequentemente, se um responsável pelo tratamento já tiver satisfeito um pedido de acesso no passado, e desde que o pedido não seja excessivo, o responsável pelo tratamento não pode restringir o âmbito deste novo pedido. Tal significa que, em relação a qualquer novo pedido de acesso do mesmo titular de dados, o responsável pelo tratamento não deve informar o titular dos dados apenas das meras alterações dos dados pessoais tratados ou do próprio tratamento desde o último pedido, salvo se o titular dos dados concordar expressamente com tal. Caso contrário, os titulares dos dados seriam obrigados a compilar os seus dados pessoais fornecidos para obter um conjunto completo de dados pessoais relativos às suas informações sobre o tratamento e os direitos dos titulares dos dados.

4.3 Informações sobre o tratamento e os direitos dos titulares dos dados

112. Para além do acesso aos próprios dados pessoais, o responsável pelo tratamento deve prestar informações sobre o tratamento e os direitos dos titulares dos dados, em conformidade com o artigo 15.º, n.º 1, alíneas a) a h), e o artigo 15.º, n.º 2, do RGPD. A maioria das informações sobre esses pontos específicos já está compilada, pelo menos de forma geral, no registo de todas as atividades de tratamento do responsável pelo tratamento a que se refere o artigo 30.º do RGPD e/ou na sua declaração de confidencialidade elaborada em conformidade com os artigos 12.º a 14.º do RGPD. Por conseguinte, como primeiro passo, poderá ser útil consultar as «Orientações relativas à transparência na aceção do Regulamento 2016/679»⁶⁷ do Grupo do Artigo 29.º sobre o conteúdo das informações a fornecer nos termos dos artigos 13.º e 14.º do RGPD.
113. A fim de cumprir o disposto no artigo 15.º, n.º 1, alíneas a) a h), e no artigo 15.º, n.º 2, os responsáveis pelo tratamento podem utilizar com precaução módulos de texto da sua declaração de confidencialidade, desde que se certifiquem de que estão atualizados e são precisos no que diz respeito ao pedido do titular dos dados. Antes ou no início do tratamento dos dados, muitas vezes ainda não é possível fornecer algumas informações, como a identificação de destinatários específicos ou a duração específica do tratamento de dados. Algumas informações, como, por exemplo, o direito de apresentar reclamação a uma autoridade de controlo [ver artigo 15.º, n.º 1, alínea f)], não mudam em função da pessoa que apresenta o pedido de acesso. Por conseguinte, podem ser comunicadas em termos gerais, como também acontece na declaração de confidencialidade. Outros tipos de informações, como as informações sobre os destinatários, as categorias e a origem dos dados, podem variar em função de quem apresenta o pedido e do âmbito do pedido. No contexto de um pedido de acesso nos termos do artigo 15.º, qualquer informação sobre o tratamento à disposição do responsável pelo tratamento pode, por conseguinte, ter de ser atualizada e adaptada às operações de tratamento efetivamente efetuadas em relação ao titular dos dados que apresenta o pedido. Assim, remeter para a redação da sua política de confidencialidade não seria uma forma suficiente de o responsável pelo tratamento fornecer as informações exigidas pelo artigo 15.º, n.º 1, alíneas a) a h), e n.º 2, a menos que a informação «personalizada e atualizada» seja a mesma que a informação fornecida no início do tratamento. Ao explicar quais são as informações relativas à pessoa requerente, o responsável pelo tratamento pode, se for caso disso, referir-se a determinadas atividades (como «se

⁶⁷ Grupo do Artigo 29.º, WP260 rev.01, 11 de abril de 2018, Orientações relativas à transparência na aceção do Regulamento 2016/679 — aprovadas pelo CEPD (a seguir designadas por «Orientações do GT29 relativas à transparência — aprovadas pelo CEPD»).

tiver recorrido a este serviço...», «se tiver pago por fatura»), desde que seja evidente para os titulares dos dados que tal lhes diz respeito. Em seguida, explica-se o grau de especificação exigido em relação a cada tipo de informação.

114. As informações sobre as finalidades, de acordo com o artigo 15.º, n.º 1, alínea a), devem ser específicas quanto à(s) finalidade(s) exata(s) no caso concreto do titular dos dados requerente. Não seria suficiente enumerar as finalidades gerais do responsável pelo tratamento sem esclarecer a(s) finalidade(s) que o responsável pelo tratamento prossegue no caso atual do titular dos dados requerente. Se o tratamento for efetuado para várias finalidades, o responsável pelo tratamento tem de esclarecer que dados ou categorias de dados são tratados para cada uma das finalidades. Contrariamente ao artigo 13.º, n.º 1, alínea c), e ao artigo 14.º, n.º 1, alínea c), do RGPD, as informações sobre o tratamento a que se refere o artigo 15.º, n.º 1, alínea a), não contêm informações sobre o fundamento jurídico para o tratamento. No entanto, uma vez que alguns direitos dos titulares dos dados dependem do fundamento jurídico aplicável, esta informação é importante para os titulares dos dados verificarem a licitude do tratamento de dados e determinarem quais os direitos dos titulares dos dados aplicáveis na situação específica. Por conseguinte, a fim de facilitar o exercício dos direitos dos titulares dos dados em conformidade com o artigo 12.º, n.º 2, do RGPD, recomenda-se que o responsável pelo tratamento informe também o titular dos dados sobre o fundamento jurídico aplicável a cada operação de tratamento ou indique onde pode encontrar essas informações. Em qualquer caso, o princípio da transparência do tratamento exige que as informações sobre os fundamentos jurídicos do tratamento sejam disponibilizadas ao titular dos dados de forma acessível (por exemplo, numa declaração de confidencialidade).
115. As informações sobre as categorias dos dados [artigo 15.º, n.º 1, alínea b)] podem também ter de ser adaptadas à situação do titular dos dados, devendo eliminar-se as categorias que se tenham revelado irrelevantes no caso do requerente.

Exemplo 19: no contexto das informações a que se referem os artigos 13.º e 14.º do RGPD, um hotel declara tratar uma série de categorias de dados dos clientes (dados de identificação, dados de contacto, dados bancários, número de cartão de crédito, etc.). Se for apresentado um pedido de acesso com base no artigo 15.º, o titular dos dados que apresenta o pedido deve, para além do acesso aos dados efetivamente tratados (componente 2), em conformidade com o artigo 15.º, n.º 1, alínea b), ser igualmente informado sobre as categorias específicas de dados que estão a ser tratados no caso específico (por exemplo, não incluindo dados bancários ou dados relativos a cartões de crédito caso o pagamento tenha sido efetuado em numerário).

116. As informações sobre os «destinatários ou categorias de destinatários» [artigo 15.º, n.º 1, alínea c)] devem, em primeiro lugar, ter em conta a definição de destinatário constante do artigo 4.º, n.º 9, do RGPD. A definição de destinatário baseia-se na divulgação de dados pessoais a uma pessoa singular ou coletiva, autoridade pública, agência ou outro organismo⁶⁸. Do artigo 4.º, n.º 9, do RGPD decorre que as autoridades públicas que atuam no âmbito de um inquérito específico sujeito a disposições nacionais específicas não devem ser consideradas destinatários.

⁶⁸ Note-se ainda que podem existir diferentes responsáveis pelo tratamento na mesma empresa, na aceção do artigo 4.º, n.º 7, do RGPD. Neste tipo de situações, é possível divulgar dados de um destinatário para outro dentro de uma empresa.

117. No que diz respeito à questão de saber se se o responsável pelo tratamento é livre de escolher entre informações sobre destinatários ou categorias de destinatários, importa salientar que «contrariamente aos artigos 13.º e 14.º do RGPD, que preveem uma obrigação a cargo do responsável pelo tratamento (...), o artigo 15.º do RGPD prevê um verdadeiro direito de acesso a favor do titular dos dados, de modo que este tenha a opção de obter quer as informações sobre os destinatários específicos a quem os referidos dados foram ou serão divulgados, quando possível, quer as informações relativas às categorias de destinatários.»⁶⁹. Importa igualmente recordar que, como referido nas supramencionadas orientações relativas à transparência⁷⁰, já nos termos dos artigos 13.º e 14.º do RGPD, as informações sobre os destinatários ou categorias de destinatários devem ser tão concretas quanto possível no que diz respeito aos princípios da transparência e da equidade. Nos termos do artigo 15.º, se o titular dos dados não tiver escolhido de outro modo, o responsável pelo tratamento é obrigado a indicar os destinatários efetivos, a menos que seja impossível identificar esses destinatários ou que o responsável pelo tratamento demonstre que os pedidos de acesso do titular dos dados são manifestamente infundados ou excessivos na aceção do artigo 12.º, n.º 5, do RGPD⁷¹⁷². O CEPD recorda, a este respeito, que o armazenamento de informações relativas aos destinatários efetivos é necessário, nomeadamente, para o cumprimento das obrigações do responsável pelo tratamento nos termos do artigo 5.º, n.º 2, e do artigo 19.º do RGPD.

Exemplo 20: na sua declaração de confidencialidade, o empregador fornece informações sobre as categorias de dados que são transmitidas a «agências de viagens» ou «hotéis» em caso de viagens de negócios, em conformidade com o artigo 13.º, n.º 1, alínea e), e o artigo 14.º, n.º 1, alínea e), do RGPD. Se um trabalhador apresentar um pedido de acesso aos dados pessoais após a realização de viagens de negócios, o empregador deve, então, relativamente aos destinatários dos dados pessoais nos termos do artigo 15.º, n.º 1, alínea c), indicar na sua resposta a(s) agência(s) de viagens e o(s) hotel(is) que receberam os dados. Embora o empregador tenha legitimamente referido categorias de destinatários na sua declaração de confidencialidade nos termos dos artigos 13.º e 14.º, uma vez que, nesta fase, ainda não era possível identificar os destinatários, deve, salvo escolha em contrário do empregado, fornecer informações sobre os destinatários específicos (nome das agências de viagens, hotéis, etc.) quando o trabalhador apresenta um pedido de acesso.

Sempre que, respeitando as condições acima referidas, um responsável pelo tratamento só possa fornecer as categorias de destinatários, as informações devem ser tão específicas quanto possível, indicando o tipo de destinatário (ou seja, por referência às atividades que exerce), a indústria, o setor e subsetor e a localização dos destinatários⁷³.

118. Nos termos do artigo 15.º, n.º 1, alínea d), sempre que possível, devem ser fornecidas informações sobre o prazo previsto de conservação dos dados pessoais. Caso contrário, devem ser indicados os critérios usados para fixar esse prazo. As informações prestadas pelo responsável pelo tratamento devem ser suficientemente precisas para que o titular dos dados possa saber durante quanto tempo

⁶⁹ Acórdão do TJUE de 12 de janeiro de 2023, Österreichische Post (Informations relatives aux destinataires de données personnelles), C-154/21, ECLI:EU:C:2023:3, n.º 36.

⁷⁰ Grupo do Artigo 29.º, WP260 rev.01, 11 de abril de 2018, Orientações relativas à transparência na aceção do Regulamento 2016/679 — aprovadas pelo CEPD (a seguir designadas por «Orientações do GT29 relativas à transparência — aprovadas pelo CEPD»), p. 37 (anexo).

⁷¹ Acórdão do TJUE de 12 de janeiro de 2023, Österreichische Post (Informations relatives aux destinataires de données personnelles), C-154/21, ECLI:EU:C:2023:3.

⁷² O simples facto de os dados terem sido divulgados a um grande número de destinatários não tornaria, por si só, o pedido excessivo (ver secção 6, ponto 188).

⁷³ Orientações do GT29 relativas à transparência — aprovadas pelo CEPD, p. 37 (anexo).

os dados que lhe dizem respeito continuarão a ser conservados. Se não for possível especificar o momento da supressão, deve especificar-se a duração dos prazos de conservação e o início desse prazo ou o fator de desencadeamento (por exemplo, rescisão de um contrato, termo de um prazo de garantia, etc.). A mera referência, por exemplo, à «supressão após o termo dos prazos de conservação legais» não é suficiente. As indicações relativas aos períodos de conservação de dados terão de se centrar nos dados específicos relativos ao titular dos dados. Se os dados pessoais do titular dos dados estiverem sujeitos a diferentes prazos de supressão (por exemplo, devido ao facto de nem todos os dados estarem sujeitos a obrigações legais de conservação), os prazos de supressão devem ser indicados em relação às respetivas operações de tratamento e categorias de dados.

119. Embora a informação sobre o direito de apresentar reclamação a uma autoridade de controlo [artigo 15.º, n.º 1, alínea f)] não dependa das circunstâncias específicas, os direitos dos titulares dos dados mencionados no artigo 15.º, n.º 1, alínea e), variam em função do fundamento jurídico subjacente ao tratamento. No que diz respeito à sua obrigação de facilitar o exercício dos direitos do titular dos dados nos termos do artigo 12.º, n.º 2, do RGPD, a resposta do responsável pelo tratamento sobre esses direitos deve ser individualmente adaptada ao caso do titular dos dados e estar relacionada com as operações de tratamento em causa. Devem ser evitadas informações sobre os direitos que não sejam aplicáveis ao titular dos dados na situação específica.
120. Nos termos do artigo 15.º, n.º 1, alínea g), devem ser fornecidas «as informações disponíveis» sobre a origem dos dados, se os dados pessoais não tiverem sido recolhidos junto do titular dos dados. O grau de informação disponível pode variar ao longo do tempo.

Exemplo 21: a política de confidencialidade de uma grande empresa declara o seguinte:

«As verificações de crédito ajudam-nos a evitar problemas nas operações de pagamento. Garantem a proteção da nossa empresa contra riscos financeiros, que também podem afetar os preços de venda a médio e longo prazo. Procedem-se necessariamente a uma verificação de crédito quando expedimos mercadorias sem receber simultaneamente o respetivo preço de compra, por exemplo, no caso de uma compra por conta. Sem a verificação de crédito, só é possível uma opção de pré-pagamento (transferência bancária imediata, prestador de serviços de pagamento em linha ou cartão de crédito).

Para efeitos de verificação de crédito, enviaremos o seu nome, endereço e data de nascimento aos seguintes prestadores de serviços, por exemplo: 1) serviço de informação financeira X, 2) fornecedor de informações comerciais Y, 3) agência de referência de crédito comercial Z.

Os dados são transmitidos às instituições de crédito acima referidas apenas no âmbito do que é legalmente admissível e apenas para efeitos de análise do seu comportamento em pagamentos anteriores, bem como para a avaliação do risco de incumprimento com base em métodos matemáticos e estatísticos utilizando dados de endereço também para a verificação do seu endereço (exame da entrega). Em função do resultado da verificação de crédito, podemos deixar de proporcionar métodos de pagamento individuais, como notas de encomenda.»

A declaração de confidencialidade contém, assim, informações gerais sobre a possibilidade de obter informações junto dos gabinetes de informação económica constantes da lista, em conformidade com os artigos 13.º e 14.º do RGPD. Se não for claro *ex ante* qual das empresas participará no tratamento, basta mencionar os nomes das empresas elegíveis na política de confidencialidade. No contexto de um pedido baseado no artigo 15.º, para além da informação de que foi obtida informação sobre a solvabilidade, seria então necessário (*ex post*) divulgar quais das empresas mencionadas estiveram efetivamente envolvidas. É claramente expresso no artigo 15.º, n.º 1, alínea g), que as informações

sobre o tratamento dos dados incluem «as informações disponíveis sobre a origem desses dados» se os dados pessoais não tiverem sido recolhidos junto do seu titular.

121. O artigo 15.º, n.º 1, alínea h), estabelece que todos os titulares de dados devem ter o direito de receber informações úteis, nomeadamente, relativas à existência e à lógica subjacente de decisões automatizadas, incluindo a definição de perfis relativa ao titular dos dados, bem como sobre a importância e as consequências previstas de tal tratamento⁷⁴. Se possível, as informações prestadas ao abrigo do artigo 15.º, n.º 1, alínea h), devem ser mais específicas em relação à fundamentação que conduz a decisões específicas relativas ao titular dos dados que solicitou o acesso.
122. Ao abrigo do artigo 13.º, n.º 1, alínea f), e do artigo 14.º, n.º 1, alínea f), do RGPD, é necessário fornecer informações sobre as transferências de dados para um país terceiro ou uma organização internacional, incluindo a existência de uma decisão de adequação adotada pela Comissão ou de garantias adequadas. No contexto de um pedido de acesso ao abrigo do artigo 15.º, n.º 2 desse artigo, só exige informações sobre as garantias adequadas nos termos do artigo 46.º do RGPD quando tenha efetivamente lugar uma transferência para um país terceiro ou uma organização internacional.

5 COMO PODE O RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO FACULTAR O ACESSO?

123. O RGPD não é muito prescritivo quanto à forma como o responsável pelo tratamento deve facultar o acesso. O direito de acesso pode ser fácil e simples de aplicar em algumas situações, por exemplo, quando uma pequena organização detém informações limitadas sobre o titular dos dados. Noutras situações, o direito de acesso pode ser mais complicado, uma vez que o tratamento de dados é mais complexo no que diz respeito ao número de titulares de dados e às categorias de dados tratados, bem como ao fluxo de dados dentro das diferentes organizações e entre as mesmas. Tendo em conta as diferenças no tratamento de dados pessoais, a forma adequada de facultar o acesso pode variar.
124. A presente secção visa dar algumas orientações e exemplos práticos sobre as diferentes formas de os responsáveis pelo tratamento satisfazerem um pedido de acesso, bem como sobre o sentido do artigo 12.º, n.º 1, do RGPD no que respeita ao direito de acesso. Esta secção dá também algumas orientações sobre o que é considerado um formulário eletrónico de uso corrente, bem como sobre os prazos para a concessão de acesso ao abrigo do artigo 12.º, n.º 3, do RGPD.

5.1 Como pode o responsável pelo tratamento obter os dados solicitados?

125. Os titulares dos dados devem ter acesso a todas as informações que o responsável pelo tratamento trate a seu respeito. Tal significa, por exemplo, que o responsável pelo tratamento é obrigado a pesquisar dados pessoais em todos os seus sistemas informáticos e ficheiros não informáticos. Ao efetuar essa pesquisa, o responsável pelo tratamento deve utilizar as informações disponíveis na organização relativas ao titular dos dados que provavelmente resultarão em correspondências nos sistemas, dependendo da forma como as informações estão estruturadas⁷⁵. Por exemplo, se as informações forem ordenadas em ficheiros em função do nome ou de um número de referência, a

⁷⁴ Ver, a este respeito, as Orientações relativas à transparência na aceção do Regulamento 2016/679 (WP 260), ponto 41, com referência às Orientações sobre as decisões individuais automatizadas e a definição de perfis para efeitos do Regulamento (UE) 2016/679 (WP 251).

⁷⁵ Essa pesquisa deve, naturalmente, incluir também informações que estejam na posse do subcontratante, ver artigo 28.º, n.º 3, alínea e), do RGPD.

pesquisa pode limitar-se a estes fatores. No entanto, se a estrutura dos dados depender de outros fatores, como relações familiares, títulos profissionais ou qualquer tipo de identificadores diretos ou indiretos (por exemplo, número de cliente, nome de utilizador ou endereços IP), a pesquisa deve ser alargada de modo a incluir esses elementos, desde que o responsável pelo tratamento detenha igualmente essas informações relativas ao titular dos dados ou que essas informações lhe sejam fornecidas por este. O mesmo se aplica quando exista a probabilidade de os registos relativos a terceiros conterem dados pessoais relativos ao titular dos dados. No entanto, o responsável pelo tratamento não pode exigir que o titular dos dados forneça mais informações do que as necessárias para o identificar. Se um responsável pelo tratamento utilizar um subcontratante para as suas atividades de tratamento de dados, a pesquisa tem naturalmente de ser alargada de modo a incluir também os dados pessoais tratados pelo subcontratante.

126. Em conformidade com o artigo 25.º do RGPD relativo à proteção de dados desde a conceção e por defeito, o responsável pelo tratamento (e os subcontratantes a que recorra) deve também ter já funções implementadas que permitam o exercício dos direitos dos titulares dos dados. Neste contexto, tal significa que devem existir formas adequadas de encontrar e extrair informações relativas a um titular de dados aquando do tratamento de um pedido. No entanto, importa salientar que uma interpretação excessiva a este respeito pode conduzir a funções de pesquisa e extração de informações que, por si só, podem representar um risco para a privacidade das pessoas em causa. Por conseguinte, importa ter em mente que o processo de extração de dados também deve ser concebido de uma forma que atenda às exigências da proteção de dados, de modo a não comprometer a privacidade de outros (terceiros), por exemplo, dos empregados do responsável pelo tratamento.

5.2 Medidas adequadas para facultar o acesso

5.2.1 Tomar «medidas adequadas»

127. O artigo 12.º do RGPD estabelece os requisitos para a concessão de acesso, ou seja, para fornecer a confirmação, os dados pessoais e as informações suplementares nos termos do artigo 15.º, bem como a forma, a modalidade e o prazo em relação ao direito de acesso. As «Orientações relativas à transparência na aceção do Regulamento 2016/679»⁷⁶ do Grupo do Artigo 29.º fornecem orientações adicionais no que diz respeito ao artigo 12.º, principalmente em relação aos artigos 13.º e 14.º do RGPD, mas também em relação ao artigo 15.º e à transparência em geral. Assim, o que é definido nessas orientações pode muitas vezes aplicar-se igualmente no que diz respeito à concessão de acesso nos termos do artigo 15.º.
128. O artigo 12.º, n.º 1, do RGPD estabelece que o responsável pelo tratamento deve tomar as medidas adequadas para fornecer ao titular dos dados qualquer comunicação prevista no artigo 15.º a respeito do tratamento, de forma concisa, transparente, inteligível e de fácil acesso, utilizando uma linguagem clara e simples. O artigo 12.º, n.º 2, prevê que o responsável pelo tratamento facilite o exercício do direito de acesso do titular dos dados. Os requisitos mais precisos a este respeito terão de ser avaliados caso a caso. Ao decidir sobre as medidas adequadas, os responsáveis pelo tratamento devem ter em conta todas as circunstâncias pertinentes, incluindo, mas não exclusivamente, a quantidade de dados tratados, a complexidade do seu tratamento e os conhecimentos de que dispõem sobre os titulares dos dados, por exemplo, se a maioria dos titulares dos dados for constituída por crianças, idosos ou

⁷⁶ Grupo do Artigo 29.º, WP260 rev. 01, 11 de abril de 2018, Orientações relativas à transparência na aceção do Regulamento 2016/679 — aprovadas pelo CEPD (a seguir designadas por «Orientações do GT29 relativas à transparência — aprovadas pelo CEPD»).

pessoas com deficiência. Além disso, nas situações em que o responsável pelo tratamento seja informado de necessidades específicas do titular dos dados que apresenta o pedido, por exemplo, através de informações adicionais no pedido apresentado, deve ter em conta essas circunstâncias. Consequentemente, as medidas adequadas podem variar.

129. Ao efetuar a avaliação, é importante ter em conta que o termo «adequado» nunca deve ser entendido como uma forma de limitar o âmbito dos dados abrangidos pelo direito de acesso. O termo «adequado» não significa que os esforços para fornecer as informações possam ser contrabalançados com, por exemplo, qualquer interesse que o titular dos dados possa ter na obtenção dos dados pessoais. Pelo contrário, a avaliação deve ter por objetivo escolher o método mais adequado para fornecer todas as informações abrangidas por este direito, em função das circunstâncias específicas de cada caso. Consequentemente, qualquer responsável pelo tratamento que trate uma grande quantidade de dados em grande escala deve aceitar envidar todos os esforços para garantir o direito de acesso aos titulares dos dados de forma concisa, transparente, inteligível e de fácil acesso, utilizando uma linguagem simples e clara.
130. Importa evitar orientar o titular dos dados para diferentes fontes em resposta a um pedido de acesso aos dados. Conforme referido anteriormente nas Orientações do GT29 relativas à transparência (no que diz respeito à noção de «facultar/fornecer» nos artigos 13.º e 14.º do RGPD), o conceito de «facultar/fornecer» implica que «o titular dos dados não deve ter de procurar ativamente as informações relativas a estes artigos no meio de outras informações, tais como termos e condições de utilização de um sítio Web ou de uma aplicação»⁷⁷. Por conseguinte, e no respeito do princípio da transparência, os titulares dos dados devem obter do responsável pelo tratamento as informações e os dados pessoais exigidos no artigo 15.º, n.ºs 1, 2 e 3, de uma forma que permita o acesso total às informações solicitadas. Em circunstâncias especiais, seria inadequado ou mesmo ilegal partilhar as informações com o responsável pelo tratamento, por exemplo, devido à natureza sensível das mesmas (nomeadamente informações relativas à denúncia de irregularidades). Nestes casos, considera-se adequado dividir as informações em várias respostas ao satisfazer o pedido de acesso do titular dos dados. O método escolhido pelo responsável pelo tratamento deve fornecer efetivamente ao titular dos dados os dados e informações solicitados, pelo que não seria adequado remetê-lo apenas para a verificação dos dados solicitados armazenados no seu próprio dispositivo, incluindo, por exemplo, a verificação do histórico de sequência de cliques e dos endereços IP no seu telemóvel.
131. Em conformidade com o princípio da responsabilidade, o responsável pelo tratamento deve documentar a sua abordagem para poder demonstrar de que forma os meios escolhidos para fornecer as informações necessárias nos termos do artigo 15.º são adequados nas circunstâncias em apreço.

5.2.2 Diferentes meios de facultar o acesso

132. Conforme já explicado na secção 2.2.2 *supra*, ao apresentarem um pedido de acesso, os titulares dos dados têm o direito de receber uma cópia dos seus dados em fase de tratamento nos termos do artigo 15.º, n.º 3, juntamente com as informações suplementares, sendo esta considerada a principal modalidade para facultar acesso aos dados pessoais.
133. No entanto, em algumas circunstâncias, poderá ser adequado que o responsável pelo tratamento faculte o acesso por outros meios que não o fornecimento de uma cópia. Essas modalidades não permanentes de acesso aos dados podem incluir, por exemplo, informações orais, inspeção de ficheiros e acesso no local ou à distância sem possibilidade de descarregamento. Estas modalidades

⁷⁷ Orientações do GT29 relativas à transparência — aprovadas pelo CEPD, n.º 33.

podem ser formas adequadas de conceder acesso, por exemplo, nos casos em que tal seja do interesse do titular dos dados ou em que o titular dos dados as solicite. O acesso no local pode também ser adequado, como medida inicial, quando um responsável pelo tratamento trate uma grande quantidade de dados não digitalizados, a fim de permitir que o titular dos dados seja informado sobre os dados pessoais que estão a ser tratados e possa tomar uma decisão informada sobre os dados pessoais que pretende obter através de uma cópia. As formas de acesso não permanentes podem ser suficientes e adequadas em determinadas situações; por exemplo, podem satisfazer a necessidade dos titulares dos dados de verificar se os dados tratados pelo responsável pelo tratamento estão corretos, dando-lhes a oportunidade de visualizar os dados originais. O responsável pelo tratamento não é obrigado a fornecer as informações por outros meios que não a entrega de uma cópia, mas deve adotar uma abordagem razoável ao considerar esse pedido. A concessão de acesso por outros meios que não o fornecimento de uma cópia não exclui o direito de os titulares dos dados também disporem de uma cópia, a menos que optem por não o fazer.

134. O responsável pelo tratamento pode optar, consoante a situação em causa, por fornecer a cópia dos dados objeto de tratamento, juntamente com as informações suplementares, de diferentes formas, por exemplo, por correio eletrónico, correio postal ou através da utilização de uma ferramenta de autosserviço. Se o titular dos dados apresentar o pedido por meios eletrónicos, e salvo pedido em contrário do mesmo, a informação é fornecida num formato eletrónico de uso corrente, nos termos do artigo 15.º, n.º 3. Em qualquer caso, o responsável pelo tratamento deve considerar medidas técnicas e organizativas adequadas, incluindo cifragem adequada, ao fornecer informações através de correio eletrónico ou de ferramentas de autosserviço em linha.
135. Caso o responsável pelo tratamento trate dados pessoais relativos à pessoa que apresenta o pedido apenas em pequena escala, a cópia dos mesmos e as informações suplementares podem e devem ser fornecidas através de um procedimento simples.

Exemplo 22: uma livraria local mantém um registo com o nome e endereço dos clientes que encomendaram entregas ao domicílio. Um cliente visita a livraria e apresenta um pedido de acesso. Nesta situação, seria suficiente imprimir os dados pessoais relativos ao cliente diretamente a partir do sistema da empresa, fornecendo simultaneamente as informações suplementares previstas no artigo 15.º, n.ºs 1 e 2.

Exemplo 23: um doador mensal de uma organização de beneficência apresenta um pedido de acesso por correio eletrónico. A organização de beneficência possui informações sobre donativos efetuados nos últimos doze meses, bem como os nomes e endereços eletrónicos dos doadores. O responsável pelo tratamento pode fornecer a cópia dos dados pessoais e as informações suplementares em resposta ao correio eletrónico, desde que sejam aplicadas todas as garantias necessárias, tendo em conta, por exemplo, a natureza dos dados.

136. Mesmo os responsáveis pelo tratamento de uma grande quantidade de dados podem optar por recorrer a rotinas manuais para tratar os pedidos de acesso. Se tratar dados em vários departamentos diferentes, o responsável pelo tratamento deve recolher os dados pessoais de cada departamento para poder responder ao pedido do titular dos dados.

Exemplo 24: o responsável pelo tratamento nomeia um administrador para tratar as questões práticas relativas aos pedidos de acesso. Ao receber um pedido, o administrador envia uma consulta por correio eletrónico aos diferentes departamentos da organização, solicitando-lhes que recolham dados pessoais relativos ao titular dos dados. Os representantes de cada departamento fornecem ao administrador os dados pessoais tratados pelo respetivo departamento. Em seguida, o administrador

envia todos os dados pessoais ao titular dos dados, juntamente com as informações suplementares necessárias, por exemplo e, se for caso disso, por correio eletrónico.

137. Embora os processos manuais para o tratamento de pedidos de acesso possam ser considerados adequados, alguns responsáveis pelo tratamento podem beneficiar da utilização de processos automatizados para tratar os pedidos dos titulares dos dados. Tal pode ser o caso, por exemplo, dos responsáveis pelo tratamento que recebem um grande número de pedidos. Uma forma de fornecer as informações previstas no artigo 15.º consiste em facultar ao titular dos dados ferramentas de autosserviço. Tal poderá facilitar um tratamento eficiente e atempado dos pedidos de acesso dos titulares dos dados, permitindo igualmente ao responsável pelo tratamento incluir o mecanismo de verificação na ferramenta de autosserviço.

Exemplo 25: um serviço de redes sociais dispõe de um processo automatizado para o tratamento de pedidos de acesso que permite ao titular dos dados aceder aos seus dados pessoais a partir da sua conta de utilizador. Para obter os dados pessoais, os utilizadores das redes sociais podem escolher a opção «Descarregar os seus dados pessoais» ao iniciar sessão na conta de utilizador. Esta opção de autosserviço permite aos utilizadores descarregar um ficheiro que contém os seus dados pessoais diretamente da conta de utilizador para o seu próprio computador.

138. Em nenhum caso a utilização de ferramentas de autosserviço deve limitar o âmbito dos dados pessoais recebidos. Se não for possível fornecer todas as informações ao abrigo do artigo 15.º através da ferramenta de autosserviço, as restantes informações devem ser fornecidas de forma diferente. O responsável pelo tratamento pode incentivar o titular dos dados a utilizar uma ferramenta de autosserviço que este tenha criado para tratar os pedidos de acesso. No entanto, importa salientar que o responsável pelo tratamento é obrigado a tratar os pedidos de acesso que não sejam enviados através do canal de comunicação estabelecido⁷⁸.

5.2.3 Facultar acesso «de forma concisa, transparente, inteligível e de fácil acesso, utilizando uma linguagem clara e simples»

139. Em conformidade com o artigo 12.º, n.º 1, do RGPD, o responsável pelo tratamento deve tomar as medidas adequadas para facultar o acesso nos termos do artigo 15.º de forma concisa, transparente, inteligível e de fácil acesso, utilizando uma linguagem clara e simples.
140. O requisito de que o acesso ao titular dos dados deve ser efetuado de forma concisa e transparente significa que os responsáveis pelo tratamento devem apresentar as informações de forma eficiente e sucinta, para que sejam facilmente compreendidas pelo titular dos dados, especialmente se se tratar de uma criança. O responsável pelo tratamento deve ter em conta a quantidade e a complexidade dos dados ao escolher os meios para facultar acesso nos termos do artigo 15.º.

Exemplo 26: um fornecedor de redes sociais trata uma grande quantidade de informações sobre um determinado titular de dados. Grande parte desses dados pessoais são informações contidas em centenas de páginas de ficheiros de registo onde estão registadas as atividades desse titular dos dados no sítio Web. Se os titulares dos dados solicitarem o acesso aos seus dados pessoais, os dados pessoais constantes desses ficheiros de registo são efetivamente abrangidos pelo direito de acesso. Por conseguinte, o direito de acesso pode ser formalmente cumprido ao disponibilizar estas centenas de páginas de ficheiros de registo ao titular dos dados. No entanto, sem a adoção de medidas para facilitar a compreensão das informações constantes dos ficheiros de registo, o direito de acesso do titular dos

⁷⁸ Ver secção 3.1.2.

dados pode não ser satisfeito na prática, uma vez que não é fácil obter conhecimentos dos ficheiros de registo, não cumprindo assim o requisito do artigo 12.º, n.º 1, do RGPD. Por conseguinte, o responsável pelo tratamento deve ser criterioso e rigoroso ao escolher a forma como as informações e os dados pessoais são apresentados ao titular dos dados.

141. Nas circunstâncias do exemplo *supra*, a utilização de uma abordagem estruturada por níveis, semelhante à abordagem estruturada preconizada nas Orientações relativas à transparência no que diz respeito às declarações de confidencialidade⁷⁹, pode ser uma medida adequada para cumprir os requisitos do artigo 15.º e do artigo 12.º, n.º 1, do RGPD. Esta questão será aprofundada na secção 5.2.4. *infra*. O requisito de que as informações sejam «inteligíveis» significa que devem poder ser compreendidas pelo público visado⁸⁰, tendo simultaneamente em conta quaisquer necessidades específicas que o titular dos dados possa ter que sejam do conhecimento do responsável pelo tratamento⁸¹. Uma vez que o direito de acesso permite frequentemente o exercício de outros direitos do titular dos dados, é fundamental que as informações fornecidas sejam compreensíveis e claras. Tal deve-se ao facto de os titulares dos dados só poderem ponderar a possibilidade de invocar o seu direito, por exemplo, à retificação, nos termos do artigo 16.º do RGPD, depois de saberem que dados pessoais estão a ser tratados, para que finalidades, etc. Consequentemente, o responsável pelo tratamento poderá ter de fornecer ao titular dos dados informações adicionais que expliquem os dados fornecidos. Importa salientar que a complexidade do tratamento de dados obriga o responsável pelo tratamento a fornecer os meios para tornar os dados compreensíveis e não pode ser utilizada como argumento para limitar o acesso à totalidade dos dados. Do mesmo modo, a obrigação do responsável pelo tratamento de fornecer os dados de forma concisa não pode ser utilizada como argumento para limitar o acesso à totalidade dos dados.

Exemplo 27: um sítio Web de comércio eletrónico recolhe dados sobre artigos nele visualizados ou adquiridos para fins de marketing. Uma parte desses dados consistirá em dados em formato bruto⁸², que não foram analisados e podem não ser diretamente significativos para o leitor (códigos, histórico de atividades, etc.). Esses dados relacionados com as atividades dos titulares dos dados também são abrangidos pelo direito de acesso e, consequentemente, devem ser fornecidos ao titular dos dados em resposta a um pedido de acesso. Ao fornecer dados em formato bruto, é importante que o responsável pelo tratamento tome as medidas necessárias para assegurar que o titular dos dados os pode compreender, por exemplo, fornecendo um documento explicativo que traduza o formato em bruto num formato de fácil utilização. Além disso, esse documento poderá explicar as abreviaturas e outros acrónimos, por exemplo, «A» significa que a compra foi interrompida e «B» significa que a compra foi concretizada.

142. O elemento «facilmente acessível» significa que as informações previstas no artigo 15.º devem ser apresentadas de forma a permitir o acesso fácil pelo titular dos dados. Tal aplica-se, por exemplo, à

⁷⁹ Orientações do GT29 relativas à transparência — aprovadas pelo CEPD, n.º 35.

⁸⁰ A inteligibilidade está estreitamente relacionada com o requisito de utilização de uma linguagem clara e simples (Orientações do GT29 relativas à transparência — aprovadas pelo CEPD, n.º 9). O que é dito sobre uma linguagem clara e simples nos n.ºs 12 a 16 no que diz respeito às informações a que se referem os artigos 13.º e 14.º do RGPD é igualmente aplicável à comunicação ao abrigo do artigo 15.º.

⁸¹ Ver n.º 128.

⁸² O formato bruto no exemplo deve ser entendido como dados não analisados subjacentes a um tratamento e não o nível mais baixo de dados em bruto que possam ser legíveis apenas por máquina (por exemplo, «bits»).

configuração, aos títulos e parágrafos adequados. As informações devem ser sempre fornecidas numa linguagem simples e clara. Qualquer responsável pelo tratamento que ofereça um serviço num país deve responder na língua que seja compreendida pelos titulares dos dados nesse país. A utilização de ícones normalizados é igualmente incentivada se facilitar a inteligibilidade e a acessibilidade da informação. Se o pedido de informação disser respeito a titulares de dados com deficiência visual ou a outros titulares de dados que possam ter dificuldade em aceder a ou em compreender informações, espera-se que o responsável pelo tratamento tome medidas que facilitem a compreensão das informações prestadas, incluindo informações orais, sempre que adequado⁸³. O responsável pelo tratamento deve ter especial cuidado para assegurar que as pessoas idosas, as crianças, as pessoas com deficiência visual ou com deficiência cognitiva ou de outro tipo possam exercer os seus direitos, por exemplo, fornecendo de forma proativa elementos de fácil acesso para facilitar o exercício desses direitos.

5.2.4 Uma grande quantidade de informações impõe requisitos específicos sobre a forma como as informações são facultadas

143. Independentemente dos meios utilizados para permitir o acesso, pode haver um conflito entre a quantidade de informações que o responsável pelo tratamento tem de fornecer aos titulares dos dados e o requisito de ser conciso. Uma forma de alcançar ambos, e um exemplo de uma medida adequada para determinados responsáveis pelo tratamento que necessitam de fornecer uma grande quantidade de dados, consiste em recorrer a uma abordagem estruturada por níveis. Tal abordagem pode facilitar a compreensão dos dados por parte dos titulares dos dados. Cabe, no entanto, salientar que esta abordagem só pode ser utilizada em determinadas circunstâncias e deve ser aplicada de uma forma que não limite o direito de acesso, conforme se explica a seguir. Além disso, a utilização de uma abordagem estruturada por níveis não deve criar encargos adicionais para o titular dos dados. Por conseguinte, seria mais adequado quando o acesso é facultado num contexto em linha. A abordagem estruturada por níveis é apenas uma forma de apresentar as informações previstas no artigo 15.º que também está em conformidade com os requisitos do artigo 12.º, n.º 1, do RGPD e não deve ser confundida com a possibilidade de os responsáveis pelo tratamento solicitarem ao titular dos dados que especifique a que informações ou a que atividades de tratamento se refere o pedido, tal como previsto no considerando 63 do RGPD⁸⁴.
144. Uma abordagem estruturada por níveis em relação ao direito de acesso significa que o responsável pelo tratamento pode, em determinadas circunstâncias, fornecer os dados pessoais e as informações suplementares exigidos nos termos do artigo 15.º em diferentes níveis. O primeiro nível deve incluir informações sobre o tratamento e os direitos do titular dos dados nos termos do artigo 15.º, n.º 1, alíneas a) a h), e do artigo 15.º, n.º 2, bem como uma primeira parte dos dados pessoais tratados. Num segundo nível, devem ser fornecidos dados pessoais adicionais.
145. Ao decidir que informações devem ser prestadas nos diferentes níveis, o responsável pelo tratamento deve ter em conta as informações que o titular dos dados, em geral, considera mais relevantes. Em conformidade com o princípio da equidade, o primeiro nível deve também conter informações sobre o tratamento com mais impacto no titular dos dados⁸⁵. Os responsáveis pelo tratamento devem poder demonstrar a sua responsabilidade quanto à fundamentação do acima exposto.

⁸³ Ver Orientações do GT29 relativas à transparência — aprovadas pelo CEPD, n.º 21.

⁸⁴ Ver também a secção 2.3.1.

⁸⁵ Ver Orientações do GT29 relativas à transparência — aprovadas pelo CEPD, n.º 36.

Exemplo 28: um responsável pelo tratamento analisa conjuntos de megadados para classificar os clientes em diferentes segmentos consoante o seu comportamento em linha. Nesta situação, pode presumir-se que a informação mais importante a obter pelos titulares dos dados é a informação sobre o segmento em que foram classificados. Consequentemente, esta informação deve ser incluída no primeiro nível. Os dados em formato bruto⁸⁶ que ainda não tenham sido analisados ou objeto de tratamento posterior, como a atividade dos utilizadores num sítio Web, são também dados pessoais abrangidos pelo direito de acesso, mas, em alguns casos, poderá ser suficiente fornecer essas informações noutra nível.

146. Para que a utilização de uma abordagem estruturada seja considerada uma medida adequada, é necessário que o titular dos dados seja informado, desde o início, de que as informações previstas no artigo 15.º estão estruturadas em diferentes níveis e são fornecidas com uma descrição dos dados pessoais e das informações que serão contidos nos diferentes níveis. Desta forma, será mais fácil para o titular dos dados decidir a que níveis pretende aceder. A descrição deve refletir objetivamente todas as categorias de dados pessoais que forem efetivamente tratadas pelo responsável pelo tratamento. Deve também ser claro de que forma o titular dos dados pode aceder aos diferentes níveis. O acesso aos diferentes níveis não implica qualquer esforço desproporcionado para o titular dos dados nem está subordinado à formulação de um novo pedido do titular dos dados. Tal significa que os titulares dos dados devem ter a possibilidade de optar por aceder a todos os níveis de uma só vez ou de aceder a um ou dois níveis, se considerarem que tal é suficiente.

Exemplo 29: o titular dos dados apresenta um pedido de acesso a um serviço de transmissão em contínuo de vídeo. O pedido é apresentado através de uma opção que está disponível quando os titulares dos dados iniciam a sessão na sua conta. São apresentadas duas opções ao titular dos dados sob a forma de botões na página Web. A primeira opção consiste em descarregar a parte 1 dos dados pessoais e as informações suplementares, que incluem, por exemplo, o histórico de transmissão em contínuo, informações sobre a conta e informações sobre pagamentos. A segunda opção consiste em descarregar a parte 2 dos dados pessoais que contém ficheiros de registo técnicos sobre as atividades dos titulares dos dados e informações históricas sobre a conta. Neste caso, o responsável pelo tratamento permitiu que os titulares dos dados exercessem o seu direito de uma forma que não cria encargos adicionais para o titular dos dados.

Variante 1: nos casos em que o titular dos dados escolha apenas o botão para descarregar a parte 1 dos dados pessoais, o responsável pelo tratamento só é obrigado a fornecer-lhe a parte 1 dos dados.

Variante 2: nos casos em que o titular dos dados escolha os botões relativos às partes 1 e 2 dos dados, o responsável pelo tratamento não pode fornecer apenas a parte 1 dos dados e solicitar uma nova confirmação antes de fornecer a parte 2 dos dados. Em vez disso, deve fornecer ambas as partes dos dados ao titular dos dados, em conformidade com o pedido apresentado.

147. O recurso a uma abordagem estruturada por níveis pode não ser considerado adequado para todos os responsáveis pelo tratamento ou em todas as situações. Esta abordagem só deve ser utilizada quando a apresentação das informações numa só vez dificultar a sua compreensão pelo titular dos dados. Por outras palavras, o responsável pelo tratamento deve poder demonstrar que o recurso a uma abordagem estruturada por níveis comporta benefícios para o titular dos dados, ajudando-o a compreender as informações fornecidas. Por conseguinte, a abordagem estruturada por níveis só será considerada adequada nos casos em que o responsável pelo tratamento trate uma grande quantidade

⁸⁶ Ver nota de rodapé 82.

de dados pessoais sobre o titular dos dados que apresenta o pedido e em que seja evidente que este teria dificuldade em assimilar ou compreender as informações se fossem fornecidas de uma só vez. O facto de o fornecimento das informações solicitadas ao abrigo do artigo 15.º exigir um esforço e recursos consideráveis por parte do responsável pelo tratamento não constitui, por si só, um argumento para a utilização de uma abordagem estruturada por níveis.

5.2.5 Formato

148. Nos termos do artigo 12.º, n.º 1, do RGPD, as informações previstas no artigo 15.º devem ser prestadas por escrito ou por outros meios, incluindo, se for caso disso, por meios eletrónicos. No que diz respeito ao acesso aos dados pessoais em fase de tratamento, o artigo 15.º, n.º 3, estabelece que, se o titular dos dados apresentar o pedido por meios eletrónicos, e salvo pedido em contrário do mesmo, a informação é fornecida num formato eletrónico de uso corrente. Uma vez que o RGPD não especifica o que se entende por formato eletrónico de uso corrente, são admissíveis vários formatos. Este conceito também varia ao longo do tempo.
149. Aquilo que pode ser considerado um formato eletrónico de uso corrente deve basear-se numa avaliação objetiva e não no formato utilizado pelo responsável pelo tratamento nas suas operações quotidianas. A fim de determinar o formato que deve ser considerado um formato de uso corrente na situação em causa, o responsável pelo tratamento terá de determinar se existem formatos específicos geralmente utilizados na sua área de operação ou no contexto em questão. Caso não existam tais formatos, devem, em geral, ser considerados formatos eletrónicos de uso corrente os formatos abertos definidos numa norma internacional, como a ISO. No entanto, o CEPD não exclui a possibilidade de outros formatos poderem também ser considerados de uso corrente na aceção do artigo 15.º, n.º 3. Ao avaliar se um formato é um formato eletrónico de uso corrente, o CEPD tem em consideração a facilidade com que a pessoa pode aceder às informações fornecidas no formato atual. A este respeito, importa ter em conta as informações que o responsável pelo tratamento fornece ao titular dos dados sobre a forma de aceder a um ficheiro disponibilizado num formato específico, como os programas ou o *software* que podem ser utilizados, para tornar o formato mais acessível ao titular dos dados. No entanto, o titular dos dados não deve ser obrigado a comprar *software* para ter acesso às informações.
150. Na decisão sobre o formato em que deve ser fornecida a cópia dos dados pessoais e as informações nos termos do artigo 15.º, o responsável pelo tratamento deve ter em conta que esse formato deve permitir que as informações sejam apresentadas de forma inteligível e de fácil acesso. É importante que o titular dos dados receba as informações num formato corpóreo e permanente (texto, suporte eletrónico). Uma vez que as informações devem perdurar no tempo, a prestação de informações por escrito, incluindo por meios eletrónicos, é, em princípio, preferível a outras formas. A cópia dos dados pessoais pode, se for caso disso, ser armazenada num dispositivo eletrónico de armazenamento, como um CD ou USB.
151. Note-se que, para que um responsável pelo tratamento possa considerar que foi fornecida aos titulares dos dados uma cópia dos dados pessoais, não basta que lhes tenha sido facultado acesso aos seus dados pessoais. Para que o requisito de fornecer uma cópia dos dados pessoais seja cumprido e caso os dados sejam fornecidos por via eletrónica/digital, os titulares dos dados devem poder descarregar os seus dados num formato eletrónico de uso corrente.
152. Cabe ao responsável pelo tratamento decidir o formato adequado em que os dados pessoais serão fornecidos. Embora não seja obrigado a fazê-lo, o responsável pelo tratamento pode fornecer os documentos que contêm dados pessoais sobre os titulares dos dados que apresentam o pedido no seu

formato original. O responsável pelo tratamento pode, por exemplo, consoante os casos, facultar acesso a uma cópia do suporte propriamente dito, dada a necessidade de transparência (por exemplo, para verificar a exatidão dos dados na posse do responsável pelo tratamento no caso de um pedido de acesso ao processo clínico ou a uma gravação áudio cuja transcrição seja contestada). Contudo, na sua interpretação do direito de acesso previsto na Diretiva 95/46/CE, o TJUE afirmou que «[p]ara que [o direito de acesso] seja satisfeito, basta fornecer ao requerente [...] uma descrição completa desses dados sob forma inteligível, isto é, uma forma que lhe permita tomar conhecimento dos referidos dados e verificar que são exatos e tratados em conformidade com essa diretiva, para que possa, se for caso disso, exercer os direitos que lhe são conferidos pela referida diretiva»⁸⁷. Ao contrário da diretiva, o RGPD prevê expressamente a obrigação de fornecer ao titular dos dados uma cópia dos dados pessoais em fase de tratamento. Tal não significa, contudo, que o titular dos dados tenha sempre o direito de obter uma cópia dos documentos que contêm os dados pessoais, mas sim uma cópia inalterada dos dados pessoais que são tratados nesses documentos.⁸⁸ Essa cópia dos dados pessoais pode ser fornecida através de uma compilação que contenha todos os dados pessoais abrangidos pelo direito de acesso, desde que a mesma permita que o titular dos dados tome conhecimento do tratamento e verifique a sua licitude. Assim, não existe qualquer contradição entre a redação do RGPD e o acórdão do TJUE sobre esta matéria. O termo «descrição completa» utilizado no acórdão não deve ser incorretamente interpretado no sentido de que a compilação não compreenderia todos os dados abrangidos pelo direito de acesso, sendo apenas uma forma de apresentar todos esses dados sem conceder acesso aos documentos subjacentes que contêm os dados pessoais. Uma vez que a compilação deve conter uma cópia dos dados pessoais, importa salientar que não pode ser efetuada de uma forma que modifique ou altere de algum modo o conteúdo das informações.

Exemplo 30: o titular dos dados está segurado numa companhia de seguros há muitos anos, durante os quais ocorreram vários sinistros segurados. Em cada caso, o titular dos dados e a companhia de seguros trocaram correspondência por correio eletrónico. Uma vez que o titular dos dados teve de fornecer informações sobre as circunstâncias específicas de cada sinistro, a correspondência inclui muitas informações pessoais sobre o titular dos dados (ocupação dos tempos livres, pessoas com que partilha o apartamento, hábitos quotidianos, etc.). Em alguns casos, surgiram divergências quanto à obrigação da companhia de seguros de indemnizar o titular dos dados, o que gerou um grande volume de comunicação entre as duas partes. A companhia de seguros conserva toda esta correspondência. O titular dos dados apresenta um pedido de acesso. Nesta situação, o responsável pelo tratamento não tem necessariamente de fornecer as mensagens de correio eletrónico no seu formato original, encaminhando-as para o titular dos dados. O responsável pelo tratamento pode, em vez disso, optar por compilar a correspondência eletrónica que contém os dados pessoais do titular dos dados num ficheiro que lhe é fornecido.

153. Independentemente da forma como o responsável pelo tratamento fornece os dados pessoais, por exemplo, fornecendo os documentos que contêm os dados pessoais ou uma compilação dos dados pessoais, as informações devem cumprir os requisitos de transparência estabelecidos no artigo 12.º do RGPD. Em alguns casos, uma forma de cumprir estes requisitos seria elaborar uma compilação e/ou extrair os dados de modo que as informações fossem de fácil compreensão. Noutros casos, a disponibilização de uma cópia do próprio documento que contém os dados pessoais permitirá

⁸⁷ Acórdão do Tribunal de Justiça de 17 de julho de 2014, *YS e o.*, C-141/12 e C-372/12, ECLI:EU:C:2014:2081, n.º 60.

⁸⁸ Foram suscitadas questões relacionadas com este tema em processos atualmente pendentes no TJUE (C-487/21 e C-307/21).

compreender melhor as informações. Por conseguinte, a decisão sobre a solução mais adequada deve ser tomada caso a caso.

154. Neste contexto, é importante recordar que existe uma distinção entre o direito de obter acesso previsto no artigo 15.º do RGPD e o direito de receber uma cópia de documentos administrativos regulado pelo direito nacional, sendo este último um direito de receber uma cópia do documento propriamente dito. Tal não significa que o direito de acesso previsto no artigo 15.º do RGPD exclui a possibilidade de receber uma cópia do documento/suporte que contém os dados pessoais.
155. Em alguns casos, os próprios dados pessoais estabelecem os requisitos quanto ao formato em que devem ser fornecidos. Por exemplo, se os dados pessoais constituírem informações manuscritas pelo titular dos dados, poderá ser necessário fornecer-lhe uma fotocópia dessas informações manuscritas, uma vez que a própria caligrafia constitui dados pessoais. É o que acontecerá, nomeadamente, se a caligrafia for um elemento relevante para o tratamento, por exemplo, uma análise grafológica. O mesmo é válido, em geral, para as gravações áudio, uma vez que a voz do próprio titular dos dados constitui dados pessoais. No entanto, em alguns casos, o acesso pode ser facultado fornecendo uma transcrição da conversa, por exemplo, se tal for acordado entre o titular dos dados e o responsável pelo tratamento.
156. Note-se que as disposições em matéria de requisitos do formato são diferentes para o direito de acesso e para o direito de portabilidade dos dados. Enquanto o direito de portabilidade dos dados previsto no artigo 20.º do RGPD exige que as informações sejam fornecidas num formato de leitura automática, o mesmo não acontece com o direito à informação previsto no artigo 15.º. Consequentemente, alguns formatos que não são considerados adequados para satisfazer um pedido de portabilidade dos dados, por exemplo, ficheiros pdf, podem ser adequados para satisfazer um pedido de acesso.

5.3 Prazos para conceder acesso

157. O artigo 12.º, n.º 3, do RGPD exige que o responsável pelo tratamento forneça informações ao titular dos dados sobre as medidas tomadas em relação a um pedido apresentado nos termos do artigo 15.º sem demora injustificada e no prazo de um mês a contar da receção do pedido. Este prazo pode ser prorrogado por um período máximo de dois meses, tendo em conta a complexidade e o número de pedidos, desde que o titular dos dados tenha sido informado dos motivos desse atraso no prazo de um mês a contar da receção do pedido. Esta obrigação de informar o titular dos dados sobre a prorrogação e os seus motivos não deve ser confundida com as informações que devem ser prestadas sem demora e, o mais tardar, no prazo de um mês quando o responsável pelo tratamento não der seguimento ao pedido, conforme especificado no artigo 12.º, n.º 4, do RGPD.
158. O responsável pelo tratamento deve responder e, regra geral, fornecer as informações previstas no artigo 15.º sem demora injustificada, o que significa que as informações devem ser prestadas o mais rapidamente possível. Por conseguinte, se for possível fornecer as informações solicitadas num prazo inferior a um mês, o responsável pelo tratamento deve fazê-lo. O CEPD também considera que, em algumas situações, o prazo para responder ao pedido deve ser adaptado ao período de conservação, a fim de ser possível conceder acesso⁸⁹.
159. O prazo começa a correr na data em que o responsável pelo tratamento tiver recebido um pedido nos termos do artigo 15.º, ou seja, quando o pedido chegar ao responsável pelo tratamento através de um

⁸⁹ Ver a secção 2.3.3.

dos seus canais oficiais⁹⁰. Não é necessário que o responsável pelo tratamento tenha efetivamente conhecimento do pedido. No entanto, se o responsável pelo tratamento tiver de contactar o titular dos dados devido à incerteza quanto à identidade da pessoa que apresenta o pedido, o prazo poderá ser suspenso até que o primeiro tenha obtido as informações necessárias junto do titular dos dados, desde que tenha solicitado informações suplementares sem demora injustificada. O mesmo é válido para os casos em que o responsável pelo tratamento tenha solicitado ao titular dos dados que especifique as operações de tratamento a que o pedido se refere, caso estejam preenchidas as condições previstas no considerando 63⁹¹.

Exemplo 31: após a receção do pedido, o responsável pelo tratamento responde imediatamente e solicita as informações de que necessita para confirmar a identidade da pessoa que apresenta o pedido. Esta responde apenas alguns dias mais tarde e as informações que o titular dos dados envia para efeitos de verificação da identidade não se afiguram suficientes, o que exige que o responsável pelo tratamento solicite esclarecimentos. Nesta situação, o prazo é suspenso até que o responsável pelo tratamento tenha obtido informações suficientes para verificar a identidade do titular dos dados.

160. O prazo para responder a um pedido de acesso é calculado em conformidade com o Regulamento n.º 1182/71⁹².

Exemplo 32: uma organização recebe um pedido em 5 de março. O prazo começa a correr no mesmo dia, o que significa que a organização tem, o mais tardar, até 5 de abril, inclusive, para satisfazer o pedido.

Exemplo 33: se a organização receber um pedido em 31 de agosto, como o mês seguinte é mais curto, não há data correspondente; assim, a data-limite para a resposta é o último dia do mês seguinte, ou seja, 30 de setembro.

161. Se o último dia deste prazo coincidir com um fim de semana ou um feriado, o responsável pelo tratamento tem até ao dia útil seguinte para responder.
162. Em determinadas circunstâncias, o responsável pelo tratamento pode eventualmente prorrogar o prazo de resposta a um pedido de acesso por mais dois meses, atendendo à complexidade e ao número de pedidos apresentados. Importa sublinhar que esta possibilidade constitui uma derrogação à regra geral e não deve ser utilizada com demasiada frequência. Se os responsáveis pelo tratamento forem frequentemente obrigados a prorrogar o prazo, este facto poderá ser um sinal de que é necessário aperfeiçoar os seus procedimentos gerais de tratamento de pedidos.
163. A qualificação de um pedido como complexo depende das circunstâncias específicas de cada caso. Alguns dos fatores que podem ser considerados relevantes são, por exemplo:
- a quantidade de dados tratados pelo responsável pelo tratamento,
 - a forma como as informações são conservadas, especialmente quando é difícil extraí-las, por exemplo quando os dados são tratados por diferentes unidades da organização,

⁹⁰ Em alguns Estados-Membros, existe legislação nacional que determina o momento em que se deve considerar que uma mensagem foi recebida, tendo em conta fins de semana e feriados nacionais.

⁹¹ Ver ainda a secção 2.3.1.

⁹² Regulamento (CEE, Euratom) n.º 1182/71 do Conselho, de 3 de junho de 1971, relativo à determinação das regras aplicáveis aos prazos, às datas e aos termos.

- a necessidade de rasurar informações quando é aplicável uma derrogação, por exemplo informações relativas a outros titulares de dados ou que constituam segredos comerciais, e
 - casos em que é necessário um trabalho adicional para tornar a informação inteligível.
164. O simples facto de a satisfação do pedido exigir um esforço considerável não é suficiente para que o mesmo seja considerado complexo. Do mesmo modo, o facto de uma grande empresa receber um elevado número de pedidos não desencadeia automaticamente uma prorrogação do prazo. No entanto, se um responsável pelo tratamento receber temporariamente um elevado número de pedidos, por exemplo devido a uma publicidade extraordinária das suas atividades, tal pode ser considerado um motivo legítimo para prorrogar o prazo de resposta. Não obstante, os responsáveis pelo tratamento, especialmente aqueles que tratam uma grande quantidade de dados, devem dispor de procedimentos e mecanismos que permitam dar resposta aos pedidos dentro do prazo em circunstâncias normais.

6 LIMITES E LIMITAÇÕES DO DIREITO DE ACESSO

6.1 Observações gerais

165. O direito de acesso está sujeito aos limites que decorrem do artigo 15.º, n.º 4, do RGPD [direitos e liberdades de terceiros (outros)] e do artigo 12.º, n.º 5, do RGPD (pedidos manifestamente infundados ou excessivos). Além disso, o direito da União ou dos Estados-Membros pode limitar o direito de acesso em conformidade com o artigo 23.º do RGPD. As derrogações relativas ao tratamento de dados pessoais para fins de investigação científica ou histórica ou estatísticos ou para fins de arquivo de interesse público podem basear-se no artigo 89.º, n.º 2, e no artigo 89.º, n.º 3, do RGPD, respetivamente, e as derrogações relativas ao tratamento efetuado para fins jornalísticos ou para fins de expressão académica, artística ou literária podem basear-se no artigo 85.º, n.º 2, do RGPD.
166. Importa salientar que, com exceção dos limites, derrogações e eventuais limitações supramencionados, o RGPD não permite quaisquer outras isenções ou derrogações ao direito de acesso. Tal significa, nomeadamente, que o direito de acesso não está sujeito a qualquer ressalva geral quanto à proporcionalidade dos esforços que o responsável pelo tratamento deve envidar para satisfazer os pedidos dos titulares dos dados apresentados nos termos do artigo 15.º do RGPD⁹³. Além disso, não é permitido limitar ou restringir o direito de acesso num contrato celebrado entre o responsável pelo tratamento e o titular dos dados.
167. De acordo com o considerando 63, o direito de acesso é concedido aos titulares dos dados para que tomem conhecimento do tratamento e verifiquem a sua licitude. O direito de acesso permite ao titular dos dados obter, consoante as circunstâncias, a retificação, o apagamento ou o bloqueio de dados pessoais⁹⁴. Porém, os titulares dos dados não são obrigados a fundamentar ou a justificar o seu pedido.

⁹³ Nos casos em que proceda ao tratamento de uma grande quantidade de informação relativa ao titular dos dados, como mencionado no considerando 63, o responsável pelo tratamento pode solicitar-lhe que especifique as informações ou as atividades de tratamento a que se refere o seu pedido. Ver também a secção 2.3.1.

⁹⁴ Acórdão do Tribunal de Justiça de 17 de julho de 2014, *YS e o.*, C-141/12 e C-372/12, ECLI:EU:C:2014:2081.

Desde que os requisitos do artigo 15.º do RGPD estejam preenchidos, as finalidades do pedido devem ser consideradas irrelevantes⁹⁵.

6.2 Artigo 15.º, n.º 4, do RGPD

168. Nos termos do artigo 15.º, n.º 4, do RGPD, o direito de obter uma cópia não prejudica os direitos e as liberdades de terceiros (outros). A quinta e sexta frases do considerando 63 explicam esta limitação. Esse direito não deve prejudicar os direitos ou as liberdades de terceiros (outros), incluindo segredos comerciais ou propriedade intelectual e, em especial, os direitos de autor que protegem o *software*. Todavia, essas considerações não devem resultar na recusa de prestação de todas as informações ao titular dos dados. Na interpretação do artigo 15.º, n.º 4, do RGPD, há que ter um cuidado especial para não alargar injustificadamente as limitações previstas no artigo 23.º do RGPD, que só são permitidas em condições estritas.
169. O artigo 15.º, n.º 4, do RGPD aplica-se ao direito de obter uma cópia dos dados, que é a principal modalidade de acesso aos dados objeto de tratamento (segunda componente do direito de acesso). É igualmente aplicável se o acesso aos dados pessoais for excepcionalmente concedido por meios diferentes de uma cópia, sendo tidos em conta os direitos e as liberdades de terceiros (outros). Por exemplo, não existe qualquer justificação para um tratamento diferenciado entre os casos em que segredos comerciais são prejudicados pelo fornecimento de uma cópia ou pela concessão ao titular dos dados de acesso no local. O artigo 15.º, n.º 4, do RGPD não é aplicável às informações suplementares sobre o tratamento previstas no artigo 15.º, n.º 1, alíneas a) a h), do RGPD.
170. Segundo o considerando 63, entre os direitos e as liberdades concorrentes incluem-se os segredos comerciais ou a propriedade intelectual e, em especial, os direitos de autor que protegem o *software*. Estes direitos e liberdades expressamente mencionados devem ser considerados meros exemplos, uma vez que, em princípio, a limitação do artigo 15.º, n.º 4, do RGPD pode ser invocada com base em qualquer direito ou liberdade consagrado no direito da União ou de um Estado-Membro⁹⁶. Assim, o direito à proteção dos dados pessoais (artigo 8.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia) também pode ser considerado um direito prejudicado para efeitos do artigo 15.º, n.º 4, do RGPD. No que diz respeito ao direito de obter uma cópia, o direito de terceiros (outros) à proteção de dados é um caso típico em que a limitação deve ser avaliada. Além disso, tem de ser tido em conta o direito à confidencialidade da correspondência, por exemplo no que diz respeito à correspondência eletrónica privada no contexto laboral⁹⁷. É importante referir que nem todos os interesses constituem «direitos e liberdades» para efeitos do artigo 15.º, n.º 4, do RGPD. Por exemplo, os interesses económicos de uma empresa em não divulgar dados pessoais não satisfazem as condições para o recurso à exceção prevista no artigo 15.º, n.º 4, desde que não sejam prejudicados segredos comerciais, propriedade intelectual ou outros direitos protegidos.
171. Entende-se por «terceiros (outros)» qualquer outra pessoa ou entidade, com exceção do titular dos dados, que exerça o respetivo direito de acesso. Por conseguinte, podem estar em causa os direitos e as liberdades do responsável pelo tratamento ou do subcontratante (por exemplo, no que se refere à

⁹⁵ Sem prejuízo de legislação nacional aplicável que cumpra os requisitos previstos no artigo 23.º do RGPD (ver capítulo 6.4).

⁹⁶ O peso ou a prioridade dos direitos e liberdades concorrentes não se prende com a definição dos termos «direitos e liberdades». No entanto, a ponderação desses interesses faz parte de uma segunda fase da avaliação, ou seja, a determinação da aplicabilidade do artigo 15.º, n.º 4. Ver ponto 173 *infra*.

⁹⁷ Acórdão do Tribunal Europeu dos Direitos Humanos de 5 de setembro de 2017, *Bărbulescu/Roménia*, 61496/08, n.º 80.

garantia da confidencialidade dos segredos comerciais e da propriedade intelectual). Se o legislador da UE pretendesse excluir os direitos e as liberdades dos responsáveis pelo tratamento ou dos subcontratantes, teria utilizado o termo «terceiro», tal como definido no artigo 4.º, ponto 10, do RGPD.

172. O receio de que, em abstrato, a satisfação do pedido de acesso prejudique os direitos e as liberdades de terceiros (outros) não é suficiente para se poder invocar o artigo 15.º, n.º 4, do RGPD. O responsável pelo tratamento deve poder demonstrar que, na situação concreta, os direitos ou as liberdades de terceiros (outros) seriam, de facto, afetados.

Exemplo 34: uma pessoa que é agora adulta esteve ao cuidado do serviço de assistência social a menores durante vários anos. Os correspondentes processos poderão conter informações sensíveis sobre outras pessoas (pais, assistentes sociais, outros menores). No entanto, não é possível, em geral, indeferir um pedido de informações apresentado pelo titular dos dados com base neste motivo, invocando o artigo 15.º, n.º 4, do RGPD. Neste caso, o serviço de assistência social a menores, enquanto responsável pelo tratamento, deve analisar em pormenor e demonstrar os direitos e as liberdades de terceiros (outros). Dependendo dos interesses em causa e do seu peso relativo, pode ser recusada a prestação de informações tão específicas (por exemplo, rasurando nomes).

173. No que diz respeito ao considerando 4 do RGPD e à lógica subjacente ao artigo 52.º, n.º 1, da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, o direito à proteção dos dados pessoais não é um direito absoluto⁹⁸. Por conseguinte, o exercício do direito de acesso tem de ser ponderado em relação a outros direitos fundamentais, em conformidade com o princípio da proporcionalidade. Se a avaliação realizada para efeitos do artigo 15.º, n.º 4, do RGPD revelar que a satisfação do pedido pode ter efeitos adversos (negativos) nos direitos e liberdades de outros participantes (etapa 1), é necessário ponderar os interesses de todos os participantes à luz das circunstâncias do caso concreto e, em especial, da probabilidade e da gravidade dos riscos presentes na comunicação dos dados. O responsável pelo tratamento deve tentar conciliar os direitos concorrentes (etapa 2), por exemplo mediante a adoção de medidas adequadas que atenuem o risco para os direitos e as liberdades de terceiros (outros). Conforme sublinhado no considerando 63, a proteção dos direitos e das liberdades de terceiros (outros) por força do artigo 15.º, n.º 4, do RGPD não deve resultar na recusa de prestação de todas as informações ao titular dos dados. Daqui decorre, por exemplo, que, nos casos em que a limitação seja aplicável, as informações relativas a terceiros (outros) têm de ser tornadas ilegíveis, tanto quanto possível, em vez de ser recusado o fornecimento de uma cópia dos dados pessoais. No entanto, se for impossível encontrar uma solução para conciliar os direitos em causa, o responsável pelo tratamento tem de decidir, na etapa seguinte, quais os direitos e as liberdades concorrentes que prevalecem (etapa 3).

Exemplo 35: um retalhista oferece aos seus clientes a possibilidade de encomendarem produtos através de uma linha direta do seu serviço de apoio ao cliente. Para efeitos de prova das transações comerciais, o retalhista conserva uma gravação das chamadas, em conformidade com os rigorosos requisitos da legislação aplicável. Um cliente pretende receber uma cópia da conversa que manteve com um agente do serviço de apoio ao cliente. Numa primeira etapa, o retalhista analisa o pedido e constata que a gravação contém dados pessoais que também dizem respeito a outra pessoa, ou seja, o agente do serviço de apoio ao cliente. Numa segunda etapa, a fim de determinar se o fornecimento da cópia prejudicaria os direitos e as liberdades de terceiros (outros), o retalhista deve

⁹⁸ Ver também, por exemplo, o Acórdão do Tribunal de Justiça (Grande Secção) de 9 de novembro de 2010, Volker und Markus Schecke GbR e Hartmut Eifert/Land Hessen, C-92/09 e C-93/09, ECLI:EU:C:2010:662, n.º 48.

ponderar os interesses concorrentes, especialmente tendo em conta a probabilidade e a gravidade de eventuais riscos para os direitos e as liberdades do agente do serviço de apoio ao cliente, suscitados pela comunicação da gravação ao cliente. O retalhista conclui que os dados pessoais relativos ao agente do serviço de apoio ao cliente constantes da gravação são muito limitados, apenas a sua voz. O retalhista/responsável pelo tratamento considera que o agente não é facilmente identificável. Além disso, a conversa tem teor profissional e o titular dos dados era o interlocutor. Com base nas circunstâncias acima referidas, o responsável pelo tratamento conclui objetivamente que o direito de acesso não prejudica os direitos e as liberdades do agente do serviço de apoio ao cliente e, por conseguinte, pode fornecer ao titular dos dados a gravação integral, incluindo as partes que contêm a voz do referido agente.

Exemplo 36: uma cliente de uma loja de equipamento médico pretende ter acesso aos resultados da medição das suas pernas com base no artigo 15.º do RGPD. A referida loja tinha medido as pernas da titular dos dados para criar meias de compressão médica personalizadas.

Aparentemente, a loja de equipamento médico tinha muita experiência e tinha estabelecido uma técnica especial para medir com precisão. Após a medição na loja, a cliente pretende utilizar os resultados da medição para comprar meias mais baratas noutra local (numa loja em linha). A loja recusa parcialmente o acesso aos dados com base no artigo 15.º, n.º 4, do RGPD, alegando que, em virtude das suas técnicas especiais e precisas de medição, os resultados estavam protegidos como segredos comerciais. Se o responsável pelo tratamento puder provar que:

- não é possível fornecer à titular dos dados informações sobre os resultados da medição sem revelar a forma como as medições foram realizadas, e
- as informações sobre a forma como as medições foram realizadas, incluindo, se relevante, a determinação exata dos pontos de medição, constituem segredos comerciais,

pode aplicar o artigo 15.º, n.º 4, do RGPD.

O responsável pelo tratamento teria, ainda assim, de fornecer todas as informações sobre os resultados da medição que não revelassem o seu segredo comercial, mesmo que tal implicasse o esforço de rever e editar os resultados.

Exemplo 37: o utilizador GAMER X está registado na plataforma de jogos PLATAFORMA Y. Um dia, o GAMER X é notificado de que a sua conta em linha foi restringida. Uma vez que deixou de poder entrar na plataforma, o GAMER X solicita ao responsável pelo tratamento acesso a todos os dados pessoais que lhe digam respeito. Além disso, o GAMER X pretende conhecer os motivos da restrição da conta. A PLATAFORMA Y, responsável pelo tratamento da plataforma de jogos em linha à qual foi apresentado o pedido, informa os utilizadores, nos termos e condições gerais disponíveis no seu sítio Web, de que qualquer tipo de batota (principalmente mediante a utilização de *software* de terceiros) implicará uma interdição temporária ou permanente de acesso à plataforma. A PLATAFORMA Y também informa os utilizadores, na sua política de privacidade, sobre o tratamento de dados pessoais para efeitos de deteção de códigos de batota (*cheats*), em conformidade com os requisitos estabelecidos no artigo 13.º do RGPD.

Quando receber o pedido de acesso do GAMER X, a PLATAFORMA Y deve fornecer-lhe uma cópia dos seus dados pessoais que são objeto de tratamento. Relativamente ao motivo da restrição da conta, a PLATAFORMA Y deve confirmar ao GAMER X que decidiu restringir o seu acesso a jogos em

linha devido ao recurso isolado ou reiterado a códigos de batota, em violação das condições gerais de utilização. Para além das informações fornecidas sobre o tratamento para efeitos de deteção de códigos de batota, a PLATAFORMA Y deve conceder ao GAMER X acesso às informações que conservou sobre os códigos de batota por ele utilizados que conduziram à restrição. Mais concretamente, a PLATAFORMA Y deve fornecer ao GAMER X as informações que conduziram à restrição da conta (por exemplo, síntese dos registos, data e hora da utilização de códigos de batota, deteção de *software* de terceiros, etc.) para que o titular dos dados (ou seja, o GAMER X) possa verificar a exatidão do tratamento dos dados.

No entanto, nos termos do artigo 15.º, n.º 4, do RGPD e do considerando 63 do RGPD, a PLATAFORMA Y não é obrigada a revelar qualquer parte do funcionamento técnico do *software* antibatota que possa ser considerada um segredo comercial, mesmo que esta informação diga respeito ao GAMER X. Em virtude da necessária ponderação dos interesses em jogo nos termos do artigo 15.º, n.º 4, do RGPD, os segredos comerciais da PLATAFORMA Y obstam à divulgação destes dados pessoais, uma vez que o conhecimento do funcionamento técnico do *software* antibatota poderia também permitir ao utilizador contornar a deteção de códigos de batota ou de fraudes no futuro⁹⁹.

174. Se os responsáveis pelo tratamento se recusarem a dar seguimento a um pedido de acesso, no todo ou em parte, com fundamento no artigo 15.º, n.º 4, do RGPD, devem informar o titular dos dados dos motivos dessa recusa sem demora e, o mais tardar, no prazo de um mês (artigo 12.º, n.º 4, do RGPD). A exposição de motivos deve mencionar as circunstâncias concretas para que os titulares dos dados possam avaliar a situação e decidir se desejam ou não contestar a recusa. Essa exposição tem de incluir informações sobre a possibilidade de apresentar uma reclamação a uma autoridade de controlo (artigo 77.º do RGPD) e de intentar uma ação judicial (artigo 79.º do RGPD).

6.3 Artigo 12.º, n.º 5, do RGPD

175. O artigo 12.º, n.º 5, do RGPD permite que os responsáveis pelo tratamento se recusem a dar seguimento a pedidos de acesso que sejam manifestamente infundados ou excessivos. Estes conceitos devem ser interpretados de forma restritiva, uma vez que os princípios da transparência e da gratuidade do exercício dos direitos dos titulares dos dados não podem ser postos em causa.
176. Os responsáveis pelo tratamento têm de poder demonstrar à pessoa em causa as razões pelas quais consideram que o pedido é manifestamente infundado ou excessivo e, se solicitado, explicar essas razões à autoridade de controlo competente. Cada pedido deve ser analisado caso a caso, no contexto em que é apresentado, a fim de se decidir se é manifestamente infundado ou excessivo.

6.3.1 O que se entende por «manifestamente infundado»?

177. Um pedido de acesso é manifestamente infundado se for claro e evidente, adotando uma abordagem objetiva, que os requisitos do artigo 15.º do RGPD não estão preenchidos. Porém, tal como explicado, em especial, na secção 3 *supra*, são muito poucas as condições prévias a que o exercício do direito de acesso está sujeito. Por conseguinte, o CEPD salienta que existe apenas uma margem muito limitada

⁹⁹ O alcance das informações prestadas às pessoas dependerá muito do contexto, tendo em conta a natureza do responsável pelo tratamento e a natureza da violação das condições de utilização. Em alguns casos, o responsável pelo tratamento só poderá fornecer informações básicas em resposta a um pedido de acesso ao qual se aplica o artigo 15.º, n.º 4.

para invocar o fundamento do pedido «manifestamente infundado» do artigo 12.º, n.º 5, do RGPD no contexto dos pedidos de acesso.

178. Além disso, é importante recordar que, antes de invocarem a limitação, os responsáveis pelo tratamento devem analisar cuidadosamente o conteúdo e o âmbito do pedido. Por exemplo, um pedido não deve ser considerado manifestamente infundado se estiver relacionado com o tratamento de dados pessoais que não estão sujeitos ao RGPD (neste caso, o pedido não deve sequer ser tratado como um pedido apresentado ao abrigo do artigo 15.º).
179. Outro caso em que a aplicabilidade do artigo 12.º, n.º 5, do RGPD é questionável diz respeito aos pedidos relacionados com informações que clara e obviamente não estão sujeitas às atividades de tratamento do responsável pelo tratamento ou com atividades de tratamento que clara e obviamente não são realizadas por este.

Exemplo 38: o titular dos dados dirige um pedido a uma autoridade municipal relativo a dados tratados por uma autoridade central. Em vez de alegar que o pedido é manifestamente infundado, seria mais adequado e também mais fácil para a autoridade a quem o pedido foi dirigido confirmar que esses dados não estão a ser tratados por ela (primeira componente do artigo 15.º do RGPD: confirmação de que os dados pessoais são ou não objeto de tratamento)¹⁰⁰.

180. O responsável pelo tratamento não deve presumir que um pedido é manifestamente infundado pelo facto de o titular dos dados ter apresentado anteriormente pedidos manifestamente infundados ou excessivos ou se a linguagem utilizada no pedido não for objetiva e apropriada.

6.3.2 O que se entende por «excessivo»?

181. O RGPD não contém uma definição do termo «excessivo». Por um lado, a expressão «nomeadamente devido ao seu carácter repetitivo» no artigo 12.º, n.º 5, do RGPD permite concluir que o cenário principal da aplicação desta parte no que diz respeito ao artigo 15.º do RGPD está relacionado com a quantidade de pedidos de acesso apresentados por um titular de dados. Por outro lado, a formulação acima referida mostra que não estão *a priori* excluídos outros motivos suscetíveis de fundamentar o carácter excessivo.
182. É certo que, de acordo com o artigo 15.º, n.º 3, do RGPD relativo ao direito de obter uma cópia, o titular dos dados pode apresentar mais do que um pedido a um responsável pelo tratamento¹⁰¹. No caso de pedidos potencialmente qualificáveis como excessivos, a avaliação do «carácter excessivo» depende da análise efetuada pelo responsável pelo tratamento e das especificidades do setor em que este atua.
183. No caso de pedidos subsequentes, é necessário determinar se o critério dos intervalos razoáveis (ver considerando 63) foi ou não cumprido. Os responsáveis pelo tratamento devem analisar cuidadosamente as circunstâncias específicas de cada caso concreto.
184. Por exemplo, no caso das redes sociais, será de esperar uma alteração do conjunto de dados a intervalos mais curtos do que no caso dos registos prediais ou dos registos comerciais centrais. No caso de parceiros comerciais, há que ter em conta a frequência dos contactos com o cliente.

¹⁰⁰ Outra questão consiste em saber se a autoridade à qual o pedido de acesso foi dirigido está autorizada a transmitir o pedido à autoridade central competente.

¹⁰¹ Nos termos do artigo 15.º, n.º 3, segunda frase, o responsável pelo tratamento pode exigir o pagamento de uma taxa razoável por outras cópias que sejam solicitadas.

Consequentemente, os «intervalos razoáveis» entre pedidos de acesso apresentados pelos titulares dos dados também são diferentes. Quanto mais frequentes forem as alterações da base de dados do responsável pelo tratamento, mais frequentemente os titulares dos dados poderão solicitar acesso aos seus dados pessoais sem que tal pedido seja considerado excessivo. Por outro lado, em determinadas circunstâncias, um segundo pedido do mesmo titular dos dados pode ser considerado repetitivo.

185. Ao decidirem se decorreu um intervalo razoável, os responsáveis pelo tratamento devem ter em conta os seguintes fatores, à luz das expectativas razoáveis do titular dos dados:

- a frequência com que os dados são alterados — é pouco provável que as informações tenham sofrido alterações entre pedidos? Se um grupo de dados não for, por razões óbvias, objeto de outro tratamento para além da sua conservação e o titular dos dados tiver conhecimento desse facto, por exemplo devido a um pedido anterior de acesso, esta circunstância poderá constituir um indício de um pedido excessivo,
- a natureza dos dados — por exemplo, os dados são particularmente sensíveis?
- as finalidades do tratamento — por exemplo, o tratamento é suscetível de causar prejuízos (danos) à pessoa que apresenta o pedido, caso os dados sejam divulgados?
- o objeto dos pedidos subsequentes — estes dizem respeito ao mesmo tipo de informações ou atividades de tratamento ou a informações ou atividades diferentes¹⁰²?

Exemplo 39 (carpinteiro): o titular dos dados apresenta pedidos de acesso **de dois em dois meses** a um carpinteiro a quem encomendou uma mesa. O carpinteiro respondeu integralmente ao primeiro pedido. Para decidir se decorreu um intervalo razoável, importa ter em conta que o carpinteiro só recolhe e trata dados pessoais ocasionalmente (primeiro ponto *supra*) e não como parte da sua atividade principal, sendo ainda menos provável que o carpinteiro em causa preste frequentemente serviços ao mesmo titular de dados. Com efeito, no caso em apreço, o carpinteiro só prestou um serviço ao titular dos dados, pelo que é pouco provável que tenham ocorrido alterações no conjunto de dados que lhe dizem respeito. Mais concretamente, tendo em conta a natureza e a quantidade dos dados pessoais tratados, os riscos relacionados com o tratamento podem ser considerados baixos (segundo ponto *supra*), nomeadamente a finalidade do tratamento (faturação e cumprimento da obrigação de manter registos) não é suscetível de causar prejuízos ao titular dos dados (terceiro ponto *supra*). Além disso, o pedido diz respeito às mesmas informações que o último pedido (quarto ponto *supra*). Tais pedidos podem, por conseguinte, ser considerados excessivos devido ao seu carácter repetitivo.

Exemplo 40 (plataforma de redes sociais): uma plataforma de redes sociais cuja atividade principal consiste na recolha e/ou no tratamento de dados pessoais do titular dos dados realiza atividades de tratamento complexas e contínuas em grande escala. Um titular de dados que utiliza os serviços dessa plataforma apresenta pedidos de acesso **de três em três meses**. Neste caso, é muito provável que os dados pessoais relativos ao titular dos dados sejam objeto de alterações frequentes (primeiro ponto *supra*) e que o vasto leque de dados recolhidos inclua dados pessoais sensíveis inferidos (segundo ponto *supra*) que são tratados para efeitos de apresentação de membros da rede e conteúdos

¹⁰² Se o pedido subsequente disser respeito ao mesmo tipo de informações em termos de âmbito e de período temporal, não está em causa o carácter excessivo do pedido, mas sim um pedido de uma cópia adicional (ver secção 2.2.2.2).

relevantes ao titular dos dados (terceiro ponto). Os pedidos de acesso apresentados de três em três meses poderão, nestas circunstâncias, não ser, em princípio, considerados excessivos por força do seu carácter repetitivo.

Exemplo 41 (organismos de crédito): como sucede com as redes sociais, não se pode excluir que as alterações dos dados relevantes detidos pelos organismos que concedem crédito ocorram a intervalos muito mais curtos do que noutros domínios (primeiro ponto *supra*). Esta circunstância resulta de vários fatores de que o titular dos dados, estando de fora, não tem geralmente conhecimento devido à complexidade do modelo de negócio. Por conseguinte, apenas o próprio organismo de crédito está em posição de fornecer informações sobre os tipos de dados recolhidos pelo responsável pelo tratamento para efeitos de cálculo da notação de crédito e que estão atualmente incluídos no cálculo. Além disso, o tratamento de dados através de organismos de crédito e a notação daí resultante podem ter consequências profundas para o titular dos dados no que diz respeito aos negócios jurídicos que pretende realizar, como a celebração de contratos de compra, arrendamento ou locação financeira (terceiro ponto *supra*).

De um modo geral, não é possível determinar, em concreto, o intervalo de tempo que deve decorrer para que a apresentação de um novo pedido de acesso não seja considerada excessiva nos termos do artigo 12.º, n.º 5, segunda frase, do RGPD, sendo necessária uma análise global das circunstâncias do caso concreto. No entanto, dada a importância do tratamento de dados para a vida quotidiana dos titulares de dados, pode presumir-se que um **intervalo de um ano** entre a prestação de informações a título gratuito será, de qualquer modo, demasiado longo para que o pedido seja considerado excessivo. Se o intervalo entre dois pedidos for muito curto, o fator decisivo deve ser a existência de motivos que levem o titular dos dados a presumir que as informações ou o tratamento sofreram alterações desde o último pedido. Por exemplo, se o titular dos dados tiver realizado uma transação financeira, como a contração de um empréstimo, deve poder solicitar acesso às informações de crédito, mesmo que tenha apresentado o mesmo pedido e obtido uma resposta recentemente.

186. Nos casos em que é possível fornecer facilmente as informações por meios eletrónicos ou através de acesso remoto a um sistema seguro (pelo que a satisfação de tais pedidos não sobrecarrega o responsável pelo tratamento), é pouco provável que os pedidos subsequentes possam ser considerados excessivos.
187. Se um pedido se sobrepuser a um pedido anterior, o segundo pedido pode, em regra, ser considerado excessivo, se e na medida em que abranja exatamente as mesmas informações ou atividades de tratamento e o responsável pelo tratamento ainda não tiver dado resposta ao pedido anterior sem ter incorrido em «demora injustificada» (ver artigo 12.º, n.º 3, do RGPD). Consequentemente, na prática, seria possível combinar os dois pedidos.
188. O facto de o responsável pelo tratamento ser obrigado a despender muito tempo e a envidar grandes esforços para fornecer as informações ou a cópia ao titular dos dados não é suficiente, por si só, para que o pedido seja considerado excessivo¹⁰³. Um grande número de atividades de tratamento implica normalmente maiores esforços para satisfazer pedidos de acesso. Contudo, como acima referido, em determinadas circunstâncias, os pedidos podem ser considerados excessivos por motivos diferentes do seu carácter repetitivo. No entender do CEPD, incluem-se aqui, em especial, os casos de invocação abusiva do artigo 15.º do RGPD, ou seja, casos em que os titulares dos dados recorrem excessivamente

¹⁰³ Não é realizado um teste de proporcionalidade, ver ponto 166 *supra*.

ao direito de acesso com a única intenção de causar danos ou prejuízos ao responsável pelo tratamento.

189. Neste cenário, um pedido não deve ser considerado excessivo pelo facto de:

- o titular dos dados não fundamentar o pedido ou o responsável pelo tratamento considerar que o pedido é desprovido de sentido,
- o titular dos dados utilizar uma linguagem imprópria ou grosseira,
- o titular dos dados tencionar utilizar os dados para apresentar outras reclamações contra o responsável pelo tratamento¹⁰⁴.

190. Por outro lado, um pedido pode ser considerado excessivo, por exemplo, se:

- uma pessoa apresentar um pedido, mas, ao mesmo tempo, propuser retirá-lo em troca da concessão de algum tipo de vantagem pelo responsável pelo tratamento, ou
- o pedido for apresentado com intenção dolosa e for utilizado para assediar o responsável pelo tratamento ou os seus trabalhadores, tendo como única finalidade causar transtorno, por exemplo com base no facto de:
 - a pessoa ter declarado expressamente, no próprio pedido ou noutras comunicações, que pretende apenas causar transtorno e nada mais, ou
 - a pessoa enviar sistematicamente diferentes pedidos a um responsável pelo tratamento no âmbito de uma campanha, por exemplo, uma vez por semana, com a intenção e o efeito de causar transtorno¹⁰⁵.

6.3.3 Consequências

191. Caso recebam um pedido de acesso manifestamente infundado ou excessivo, os responsáveis pelo tratamento podem, nos termos do artigo 12.º, n.º 5, do RGPD, exigir o pagamento de uma taxa razoável (tendo em conta os custos administrativos do fornecimento das informações ou da comunicação, ou de tomada das medidas solicitadas) ou recusar-se a dar seguimento ao pedido.

192. O CEPD salienta que, por um lado, os responsáveis pelo tratamento não estão, de um modo geral, obrigados a exigir o pagamento de uma taxa razoável antes de se recusarem a dar seguimento a um pedido. Por outro lado, também não são totalmente livres de escolher entre as duas alternativas. Com efeito, os responsáveis pelo tratamento têm de tomar uma decisão adequada em função das circunstâncias do caso concreto. Embora dificilmente seja concebível que a cobrança de uma taxa razoável seja uma medida adequada em caso de pedidos manifestamente infundados, no caso de pedidos excessivos — em conformidade com o princípio da transparência — muitas vezes fará mais sentido cobrar uma taxa a título de compensação pelos custos administrativos resultantes dos pedidos repetitivos.

¹⁰⁴ Sem prejuízo de legislação nacional aplicável que cumpra os requisitos previstos no artigo 23.º do RGPD (ver capítulo 6.4).

¹⁰⁵ «Enviar sistematicamente no âmbito de uma campanha» significa que o titular dos dados, embora pudesse agrupar facilmente os pedidos, decide dividi-los artificialmente, não apenas em alguns, mas em muitos pedidos individuais, com a óbvia intenção de causar transtorno.

193. Os responsáveis pelo tratamento têm de poder demonstrar o caráter manifestamente infundado ou excessivo do pedido (artigo 12.º, n.º 5, terceira frase, do RGPD). Por conseguinte, é aconselhável garantir que os factos subjacentes estão devidamente documentados. Nos termos do artigo 12.º, n.º 4, do RGPD, se os responsáveis pelo tratamento se recusarem a dar seguimento a um pedido de acesso no todo ou em parte, devem informar o titular dos dados sem demora e, o mais tardar, no prazo de um mês a contar da receção do pedido, sobre:
- as razões da recusa,
 - o direito de apresentar uma reclamação junto da autoridade de controlo,
 - a possibilidade de intentar uma ação judicial.
194. Antes de exigirem o pagamento de uma taxa razoável com base no artigo 12.º, n.º 5, do RGPD, é conveniente que os responsáveis pelo tratamento informem os titulares dos dados da sua intenção de o fazer. Importa criar condições para que estes últimos possam decidir se retirarão ou não o pedido, a fim de evitar o pagamento da taxa.
195. O indeferimento injustificado de um pedido de acesso pode ser considerado uma violação dos direitos do titular dos dados nos termos dos artigos 12.º a 22.º do RGPD e, conseqüentemente, pode estar sujeito ao exercício de poderes de correção pelas autoridades de controlo competentes, incluindo a imposição de coimas com base no artigo 83.º, n.º 5, alínea b), do RGPD. Se os titulares dos dados considerarem que os seus direitos foram violados, têm o direito de apresentar uma reclamação com base no artigo 77.º do RGPD.

6.4 Eventuais limitações no direito da União ou dos Estados-Membros com base no artigo 23.º do RGPD e derrogações

196. O âmbito das obrigações e dos direitos previstos no artigo 15.º do RGPD pode ser limitado por meio de medidas legislativas previstas no direito da União ou dos Estados-Membros¹⁰⁶.
197. Os responsáveis pelo tratamento que tencionem aplicar uma limitação baseada no direito nacional devem verificar cuidadosamente os requisitos da disposição da respetiva legislação nacional. Além disso, importa salientar que as limitações do direito de acesso estabelecidas no direito dos Estados-Membros (ou da União) com base no artigo 23.º do RGPD têm de preencher cabalmente as condições impostas por esta disposição. O CEPD publicou as Diretrizes 10/2020 relativas às limitações nos termos do artigo 23.º do RGPD, que contêm explicações adicionais sobre esta matéria. Em termos do direito de acesso, o CEPD recorda que os responsáveis pelo tratamento devem anular as limitações assim que as circunstâncias que as justificam deixem de se aplicar¹⁰⁷.
198. As medidas legislativas relacionadas com limitações estabelecidas nos termos do artigo 23.º do RGPD podem também prever que o exercício de um direito seja adiado no tempo, que um direito seja

¹⁰⁶ Ver, por exemplo, os artigos 32.º a 37.º da Lei Federal de Proteção de Dados alemã (BDSG), os artigos 16.º e 17.º da Lei de Proteção de Dados Pessoais norueguesa e o capítulo 5 da Lei de Proteção de Dados sueca.

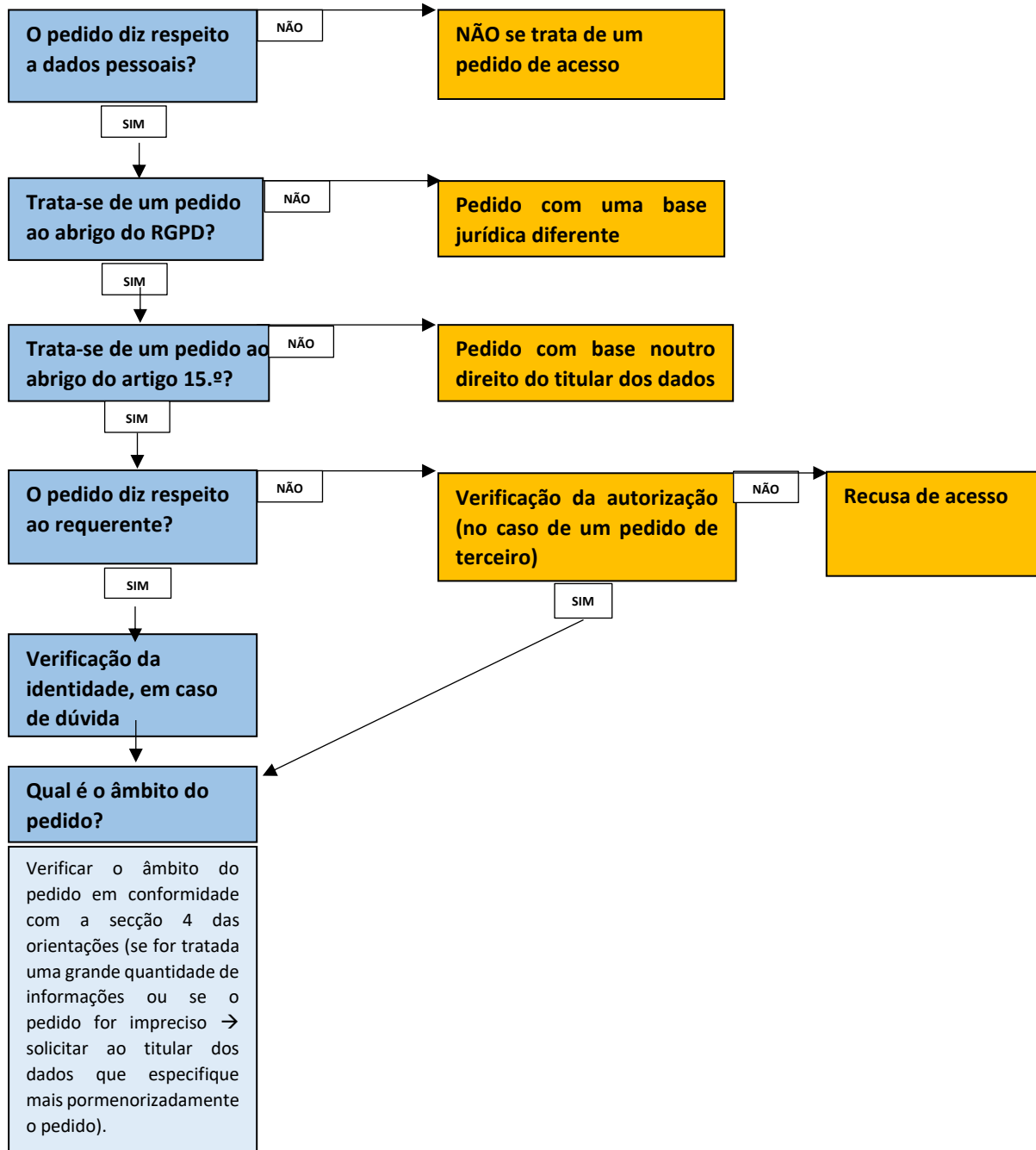
¹⁰⁷ Ponto 76 das Diretrizes 10/2020 relativas às limitações nos termos do artigo 23.º do RGPD, versão 2.0, adotadas em 13 de outubro de 2021.

exercido parcialmente ou circunscrito a determinadas categorias de dados ou que um direito possa ser exercido indiretamente, por intermédio de uma autoridade de controlo independente¹⁰⁸.

¹⁰⁸ Ponto 12 das Diretrizes 10/2020 relativas às limitações nos termos do artigo 23.º do RGPD, versão 2.0, adotadas em 13 de outubro de 2021. O artigo 34.º, n.º 3, da Lei Federal de Proteção de Dados alemã, por exemplo, estabelece que, se uma autoridade pública não fornecer informações a um titular de dados na sequência de um pedido de acesso devido a determinadas limitações, essas informações devem ser fornecidas à autoridade federal de controlo a pedido do titular dos dados, a menos que a autoridade federal superior responsável (com tutela sobre a autoridade a quem foi dirigido o pedido) determine, no caso concreto, que tal colocaria em risco a segurança da Federação ou de um dos Estados federados. O Código da Proteção de Dados italiano prevê o acesso indireto (por intermédio da autoridade) no caso de o acesso poder ter consequências negativas para vários interesses (por exemplo, interesse no combate ao branqueamento de capitais) (ver artigo 2.º-L do Código da Proteção de Dados italiano).

ANEXO — FLUXOGRAMA

Etapa 1: Como interpretar e avaliar o pedido?



Etapa 2: Como responder ao pedido (1)?

Três principais componentes do direito de acesso (estrutura do artigo 15.º)

Confirmação de que os dados pessoais são ou não objeto de tratamento

Acesso aos dados pessoais

Informações suplementares sobre as finalidades, os destinatários, etc. [artigo 15.º, n.º 1, alíneas a) a h)]

Etapa 2: Como responder ao pedido (2)?

Tomar medidas adequadas

Artigo 12.º, n.º 1: de forma concisa, transparente, inteligível e de fácil acesso

Artigo 12.º, n.º 2: facilitar o exercício do direito de acesso

Escolher entre diferentes meios

Fornecer uma cópia, salvo acordo em contrário (artigo 15.º, n.º 3)

Utilizar uma abordagem estruturada por níveis, se for caso disso (mais relevante no contexto em linha)

Prazo – sem demora injustificada e no prazo de um mês (prorrogação por mais dois meses em casos excecionais) (artigo 12.º, n.º 3)

Etapa 2: Como responder ao pedido (3)?

Como pode o responsável pelo tratamento obter todos os dados sobre o titular dos dados?

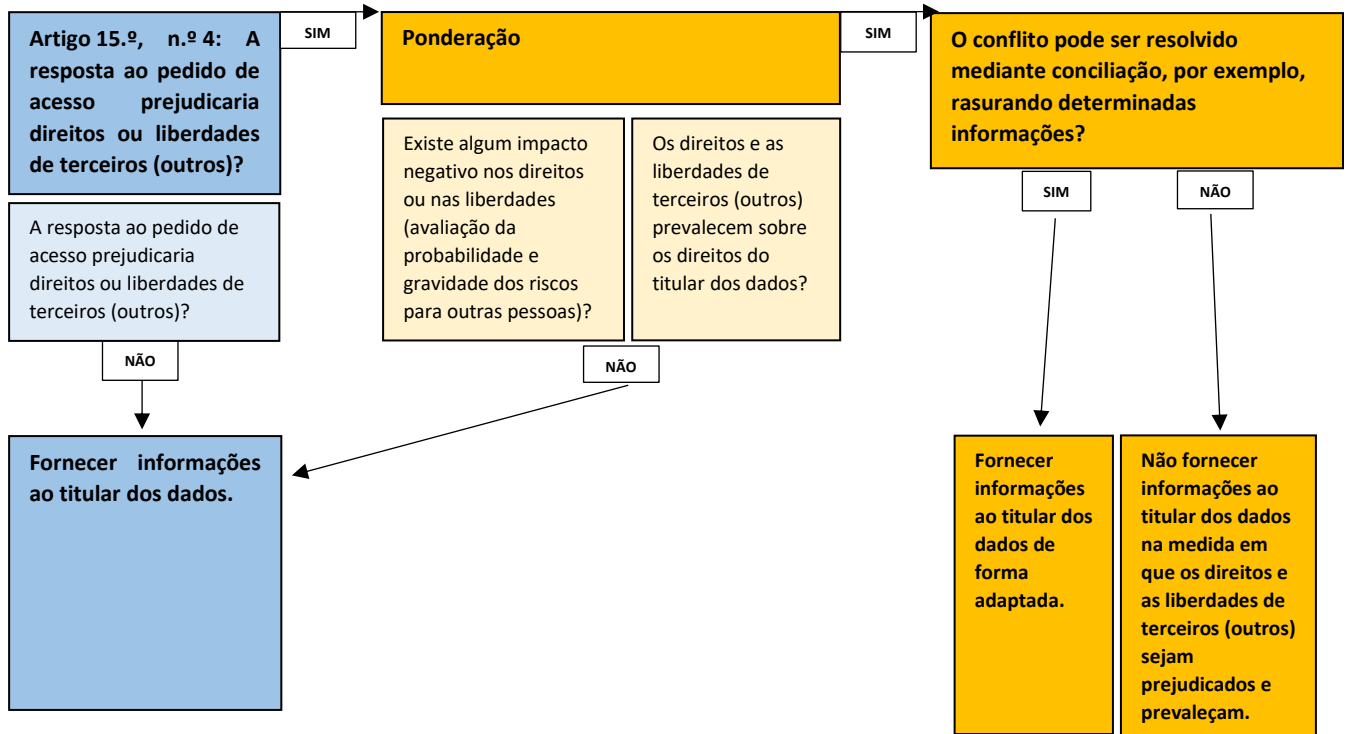
Definir critérios de pesquisa — com base nas informações fornecidas pelo titular dos dados, noutras informações que o responsável pelo tratamento tenha na sua posse sobre o titular dos dados e nos fatores com base nos quais os dados estão estruturados (por exemplo, número de cliente, endereços IP, título profissional, relações familiares, etc.).

Identificar funções técnicas eventualmente disponíveis para extrair dados.

Pesquisar em todos os ficheiros informáticos ou não informáticos pertinentes.

Compilar, extrair ou de outro modo recolher dados que digam respeito ao titular dos dados de uma forma que reflita plenamente o tratamento, ou seja, que inclua todos os dados pessoais relativos ao titular dos dados, e lhe permita tomar conhecimento do tratamento e verificar sua licitude. A recuperação das informações pode ser feita caso a caso ou, quando pertinente, mediante a utilização de uma ferramenta de privacidade desde a conceção já implementada pelo responsável pelo tratamento.

Etapa 3: Verificação de limites e limitações (1)



Etapa 3: Verificação de limites e limitações (2)

