



>> O Estado oferece Base de Dados de Empresas

Todas as entidades sujeitas à obrigação de disporem de Livro de Reclamações passam, a partir de 01 de janeiro de 2020 (após adiamento da sua aplicabilidade, digamos assim), a dispor do Livro de Reclamações Eletrónico.

Assim (e ainda que seja já possível fazê-lo para as entidades registadas na Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico), a partir da data referida, qualquer consumidor pode formalizar as reclamações/sugestões por via eletrónica e sem sequer ter de se dirigir, fisicamente, à respetiva entidade.

A partir dessa data estará também completa a lista de entidades sobre as quais se podem formalizar reclamações.

Até aqui nada de especial, não fosse o facto do mesmo Estado que proíbe determinadas práticas e obriga à aplicação de um conjunto de regras sobre dados pessoais e tratamento de dados (e bem), seja o mesmo que, não só fique com uma base de dados tratada sobre todas as entidades que têm atendimento ao público em geral (a esmagadora maioria das existentes), como a disponibilize a todos de forma livre, sim a todos. O Estado é, de facto, um mãos-largas!

Os dados disponibilizados a todas as pessoas são: Nome, Localidade, Morada, Número de Identificação Fiscal, Telefone e Website (se o tiverem).

Nunca o Estado (neste caso através da Direção-Geral do Consumidor), teve em sua posse tal cadastro de empresas e que o disponibiliza a todos.

Ora, se eu constituir uma lista (base de dados) qualquer, tratando um conjunto de dados sem autorização, sou penalizado, e fazendo-o, muito mais penalizado serei se a disponibilizar a terceiros.

E agora o mesmo Estado oferece dados tratados a todos os que os desejarem consultar, usar e abusar, sem que aconteça nada.

Até acredito na muito boa fé de quem concebeu a plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico, com o objetivo de facilitar a vida ao reclamante, através da disponibilização de uma ferramenta que lhes permite muito mais facilmente, e sem erros, identificar a entidade sobre a qual pretende apresentar uma reclamação, elogio ou sugestão, no entanto, tal implica que seja disponibilizada um conjunto de informação que não devia estar acessível.

Bem, devem estar a pensar que não existe problema, porque o que está em causa são entidades (empresas, instituições, organismos públicos,...), e portanto não se coloca a questão dos dados pessoais. Mas esse raciocínio está errado, pois, pelo menos as empresas que exercem a atividade em nome individual (empresários/as em nome individual), ficam com pelos menos dois dados pessoais comprometidos associados a outros (nome e NIF), uma vez que servem dois fins, o de identificação de cidadão nacional e o de empresário (que não podem alterar).

Estou plenamente convencido que o Estado Português, através do(s) organismo(s) competente(s), irá, após ler esta crónica, de imediato corrigir a situação, sem que tal resulte qualquer penalização para mim, sim, porque nunca se sabe.

Pois bem, para vos provar o que digo, e para garantir que o Estado seja ágil, passo a explicar como podem ter acesso à referida base de dados segmentada, a qual podem pesquisar pelos itens acima referidos (Nome, Localidade, Número de Identificação Fiscal, Telefone e Website). É muito fácil: Vão ao endereço eletrónico www.livroreclamacoes.pt, selecionam a opção “fazer reclamação” ou “Elogio/Sugestão” e seguem os passos seguintes. Após preencherem os Vossos dados pessoais (que, claro está, podem ser falsos), clicam em “seguinte” e é dada a hipótese de pesquisa pelos campos referidos, Após selecionarem um dos campos (localidade, por exemplo), basta clicar em pesquisar e eis a Listagem (Base de Dados Tratada)!

Vamos ver quem é mais rápido, se o leitor a verificar essa realidade, ou o Estado a corrigir esta fragilidade. Espero, sinceramente, que vença a segunda hipótese, porque, se quanto ao estimado leitor tenho confiança, não sei se outros haverá que serão dignos da mesma.

Só espero que a polícia não me bata à porta, juro que já contei tudo o que sabia!