

Varovanje osebnih podatkov v Mreži evropskih potrošniških centrov (ECC-Net) pri obdelavi podatkov z zvezi z obravnavanjem pritožb

Mreža evropskih potrošniških centrov (ECC-Net)

Aplikacija Mreže evropskih potrošniških centrov za obravnavanje pritožb (ECC-Net Case Handling IT tool)

Ta izjava o zasebnosti pojasnjuje, kako evropski potrošniški centri (ECC), ki so člani Mreže evropskih potrošniških centrov (ECC-Net), ravnajo z osebnimi podatki potrošnikov, ki se na te centre obrnejo s prošnjo za informacije ali iščejo pomoč ob pritožbah ali za rešitev spora s trgovcem v drugi državi članici EU, na Norveškem ali Islandiji. Pojasnjeni so ukrepi za varovanje zbranih osebnih podatkov.

I. Namen in akterji Mreže evropskih potrošniških centrov (ECC-Net)

Namen Mreže evropskih potrošniških centrov (ECC-Net) je krepitev zaupanja potrošnikov s svetovanjem državljanom v potrošniški vlogi in omogočanje preprostega dostopa do sredstev za rešitev, kadar potrošnik ne kupuje v svoji državi (čezmejni nakupi). Evropski potrošniški centri (ECC) ponujajo potrošnikom vrsto storitev, od seznanjanja z njihovimi pravicami do svetovanja in zagotavljanja pomoči ob njihovih čezmejnih pritožbah ter obveščanja o mogočih načinih rešitve sporov. Ponujajo tudi pravne nasvete o alternativnem reševanju sporov (ARS) po vsej Evropi ter omogočajo potrošnikom preprost in s podatki podprt dostop do teh postopkov, kadar so ti na voljo, če neposrednega dogovora s trgovcem ni bilo mogoče doseči. Za zagotavljanje omenjenih storitev državljanom se za zbiranje in obravnavanje potrebnih podatkov uporablja aplikacija Mreža evropskih potrošniških centrov za obravnavanje pritožb (ECC-Net Case Handling IT tool), ki jo upravlja Evropska komisija. Preko te aplikacije se zbirajo in obdelujejo podatki, zbrani pri potrošnikih. Evropski potrošniški centri zbirajo te podatke na podlagi Uredbe (EU) št. 254/2014 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 26. februarja 2014 o večletnem programu za potrošnike za obdobje 2014-2020 (UL L 84 z dne 20. 3. 2014). Zbiranje in obdelava podatkov z aplikacijo Mreže evropskih potrošniških centrov za obravnavanje pritožb pa se izvaja v skladu točkama a in b 5. člena Uredbe (ES) št. 45/2001 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 18. decembra 2000 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov v institucijah in organih Skupnosti in o prostem pretoku takih podatkov.

II. Katere osebne podatke zbiramo, za kakšen namen in s katerimi tehničnimi sredstvi?

A. Identifikacija podatkov, ki se vnesejo v aplikacijo Mreže evropskih potrošniških centrov za obravnavanje pritožb.

Evropski potrošniški center, na katerega se obrnete, zbere vse ali nekatere od teh osebnih podatkov: vaše ime, naslov, podatki za stik, kot sta številka telefona in telefaksa, e-naslov, spol in jezik.

Če so na razpolago dokumenti, ki se nanašajo na zadevo, se lahko zberejo tudi ti.

B. Tehnični podatki

Evropski potrošniški centri vnesejo te podatke v aplikacijo Mreže evropskih potrošniških centrov za obravnavanje pritožb po pooblastilu Generalnega direktorata Evropske komisije za pravosodje in

potrošnike. Aplikacija je nameščena na strežnikih v Generalnem direktoratu Evropske komisije za informatiko.

Osební podatki se ne shranjujejo v piškotkih ali datotekah z dnevniškimi zapisi aplikacije.

III. Kdo ima dostop do vaših podatkov in komu se razkrijejo?

Da lahko Mreža evropskih potrošniških centrov zagotavlja učinkovite storitve, je nujno, da so podatki o posameznih zadevah, vključno z osebnimi podatki, na voljo tem centrom. Dostop do osebnih podatkov imata samo tista dva evropska potrošniška centra v državah, iz katerih sta potrošnik in trgovec, in pomagata potrošniku/potrošnici rešiti pritožbo ali spor; ob prošnji za informacijo pa ima dostop do podatkov samo center, ki je zaprosil zanj. Poleg tega ima dostop do podatkov o zadevi nadzornik v Generalnem direktoratu Evropske komisije za pravosodje in potrošnike ter pod njegovim nadzorom osebje Evropske komisije, da lahko preverjajo kakovost storitev, ki jih zagotavlja Mreža evropskih potrošniških centrov, ter opravljajo naloge upravljanja mreže in podatkovnih zbirk, vključno z blokiranjem ali izbrisom osebnih podatkov na podlagi utemeljenih zahtev potrošnikov. Vsi zbrani osebni podatki se uporabljajo le v obsegu, ki je potreben za opravljanje zgoraj navedenih nalog.

Pri čezmejni pritožbi ali sporu s trgovcem evropski potrošniški center, na katerega ste se kot potrošnik obrnili, vnese vaše podatke v aplikacijo Mreže evropskih potrošniških centrov za obravnavanje pritožb. Po tej aplikaciji se potem vaši podatki sporočijo evropskemu potrošniškemu centru v državi trgovca, na katerega se nanaša vaša pritožba. Zaposleni v obeh centrih uporabijo podatke zato, da vam pomagajo pri reševanju zadeve, in se po potrebi neposredno povežejo s trgovcem. V takem primeru se podatki sporočijo tudi trgovcu.

Pri prošnji za informacije pa evropski potrošniški center vnese vaše osebne podatke v aplikacijo Mreže evropskih potrošniških centrov za obravnavanje pritožb zato, da to prošnjo lahko obdela. V takih primerih se podatki ne pošljejo drugim organom.

IV. Kako ščitimo in varujemo vaše podatke?

Vaši podatki se hranijo v zaščitenem sistemu, katerega delovanje urejajo sklepi Evropske komisije o varnosti in določbe, ki jih je sprejel Direktorat za varnost za te vrste strežnikov in storitev. Sistem je varovan z uporabniškim imenom/geslom in dodatnim digitalnim geslom. Digitalno geslo je enoznačni šifrirni ključ z 12 znaki, ki ga sistem ustvari za vsak evropski potrošniški center. Zagotavlja dodatno raven varnosti in deluje tako, da aplikacija po prvem preverjanju avtentičnosti z veljavnim uporabniškim imenom/geslom od uporabnika zahteva vnos kombinacije treh znakov, ki jih sistem naključno izbere iz 12-znakovnega šifrirnega ključa. Ta kombinacija znakov je za vsak dostop do aplikacije drugačna.

V. Kako lahko preverite, spremenite ali izbrišete svoje podatke?

Potrošniki lahko preverijo ali spremenijo svoje osebne podatke. Lahko vložijo tudi zahtevo za blokiranje ali izbris svojih osebnih podatkov iz aplikacije Mreže evropskih potrošniških centrov za obravnavanje pritožb. Zahtevki za to blokiranje ali izbris se obdelajo najpozneje v dveh mesecih. Potrošnik lahko pošlje zahtevo na Evropski potrošniški center, na katerega se je obrnil, ali neposredno na Evropsko komisijo na za to predvideni naslov:

Evropski potrošniški center Slovenija
Kotnikova 5
1000 Ljubljana
e-naslov: epc.mgrt@gov.si
telefon: +386 1 400 3729

ter pri tem navede svoje ime, številko spisa in navedbo "Zahteva za preveritev, spremembo ali izbris podatkov v zvezi z izjavo o zasebnosti evropskega potrošniškega centra".

Generalni direktorat Evropske komisije za pravosodje in potrošnike
EUROPEAN COMMISSION
B-1049 BRUSSELS
DG Justice and Consumers

VI. Kako dolgo se vaši podatki hranijo?

Vsi osebni podatki se hranijo toliko časa, dokler se zadeva rešuje, ko se konča, pa še največ eno leto. Po tem času se vsi osebni podatki izbrišejo. Podatki o zadevah se lahko v anonimni obliki hranijo za statistične namene.

VII. Podatki za stike

Če imate vprašanja ali pritožbe glede uporabe vaših osebnih podatkov, se morate najprej obrniti na tisti evropski potrošniški center, s katerim ste bili v stiku. Za nadaljnje pritožbe se obrnite na Evropsko komisijo. Naslovi so navedeni v V. točki.

VIII. Pritožbena sredstva

Ob sporu o obdelavi osebnih podatkov se pritožba vloži pri evropskem nadzorniku za varstvo podatkov (<https://secure.edps.europa.eu/EDPSWEB/>).

Evropski potrošniški center, Slovenija