

## **Oświadczenie o ochronie prywatności w systemie skomputeryzowanej obsługi skarg kierowanych do Europejskiego Centrum Konsumenckiego**

### Spis treści:

- 1 Słowniczek
2. Wstęp
3. Dlaczego przetwarzamy Twoje dane osobowe?
4. Jakie dane osobowe zbieramy i przetwarzamy?
5. Jak długo przechowujemy Twoje dane osobowe?
6. Jak chronimy Twoje dane osobowe?
7. Kto ma dostęp do Twoich danych osobowych i komu są one ujawnione?
8. Jakie są Twoje prawa i jak możesz z nich korzystać?
9. Dane kontaktowe
10. Gdzie znaleźć więcej szczegółowych informacji?

### **1. Słowniczek**

ECK- Europejskie Centrum Konsumenckie (ang. ECC)

ECC-Net, sieć ECC – (ang. European Consumer Centre Network), sieć Europejskich Centrów Konsumenckich

ADR – (ang. alternative dispute resolution), alternatywne metody rozwiązywania sporów

Podmiot ADR – podmiot upoważniony do prowadzenia postępowań w ramach alternatywnych metod rozwiązywania sporów

### **2. Wstęp**

Niniejsze oświadczenie o ochronie prywatności wyjaśnia dlaczego oraz w jaki sposób zbieramy, przetwarzamy i zapewniamy ochronę wszystkich przekazanych w zgłoszeniach danych osobowych a także jak wykorzystujemy te dane i jakie prawa Tobie przysługują (prawo dostępu, korygowania i blokowania dostępu do danych itp.).

Europejskie instytucje są zobowiązane do ochrony i poszanowania Twojej prywatności. Jako, że świadczone usługi oraz stosowany system informatyczny przetwarzają Twoje dane osobowe będą miały zastosowanie przepisy rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 45/2001 z dnia 18 grudnia 2000 r. o ochronie osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych przez instytucje i organy wspólnotowe i o swobodnym przepływie takich danych.

Sieć ECC ma na celu pogłębianie zaufania konsumenckiego poprzez udzielanie porad konsumentom w kwestiach przysługującym im praw, jak również usprawnienie dostępu do pozasądowych metod rozwiązywania sporów w przypadkach w których konsument dokonał zakupu poza granicami kraju zamieszkania (transakcje transgraniczne). Centra zapewniają konsumentom szeroki wachlarz usług, od informacji o ich prawach począwszy, poprzez porady i wsparcie w przypadku skarg międzynarodowych oraz informowanie na temat możliwych rozwiązań danego sporu. Doradzają również w zakresie procedur pozasądowego rozstrzygnięcia sporów (ADR), dostępnych konsumentom z całej Europy, w prosty i ułatwiający orientację sposób zapewniając dostęp do takich form postępowania ugodowego w przypadku gdy rozstrzygnięcie sporu z przedsiębiorcą jest nieosiągalne oraz gdy tylko w sporze mają zastosowanie procedury pozasądowe.

Celem usprawnienia pełnienia zadań przez sieć Europejskich Centrów Konsumenckich utworzono specjalny, skomputeryzowany system (IT Tool, ECC-Net 2) dedykowany do obsługi zgłoszeń, który gromadzi i przetwarza niezbędne dane osobowe. System administrowany jest przez Komisję Europejską.

Gromadzenie i przetwarzanie danych osobowych za pośrednictwem ECC-Net 2 odbywa się zgodnie z przepisami rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 45/2001 z dnia 18 grudnia 2000 r. o ochronie osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych przez instytucje i organy wspólnotowe i o swobodnym przepływie takich danych, w szczególności na podstawie art. 5 ust. a i b.

### **3. Dlaczego przetwarzamy Twoje dane osobowe?**

Cel procesu przetwarzania: Kierownik jednostki E.3.: Dochodzenie i egzekwowanie roszczeń konsumenckich, Dyrekcja Generalna ds. Sprawiedliwości i Konsumentów, Komisja Europejska (zwana dalej Administratorem Danych) gromadzi i wykorzystuje dane osobowe w celu wspierania pracy Europejskich Centrów Konsumenckich.

Celem sieci Europejskich Centrów Konsumenckich (ECC-Net) jest udzielanie konsumentom informacji oraz porad dotyczących przysługującym im praw oraz asystowanie w transgranicznych skargach i sporach w obrębie Unii Europejskiej, Norwegii i Islandii. Tym samym konsumenci mogą w pełni korzystać z zalet wynikających z rynku wewnętrznego.

W celu spełniania swojej roli, system ECC-Net2 jest wykorzystywany przez Europejskie Centra Konsumenckie do przetwarzania odpowiednich danych osobowych, o ile jest to konieczne do jednego, lub więcej, z następujących celów:

- umożliwienie komunikacji pomiędzy ECK a konsumentem
- ułatwienie oceny zapytania
- podejmowanie prób rozwiązania sporów bezpośrednio z przedsiębiorcą lub za pośrednictwem podmiotu ADR
- umożliwienie konsumentom śledzenia statusu ich wniosku
- dostarczenie anonimowych statystyk, również w zakresie podejrzeń naruszeń zbiorowych interesów konsumentów

Więcej informacji na temat ECC-Net można znaleźć na stronie: [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network\\_en](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network_en) (Strona dostępna w języku angielskim)

### Podstawa prawna

Działalność systemu informatycznego ECC-Net 2 regulowana jest poniżej wymienionymi podstawami prawnymi:

- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 254/2014 z dnia 26 lutego 2014 r. w sprawie wieloletniego programu na rzecz konsumentów na lata 2014-2020 i uchylenia decyzji nr 1926/2006/EC, a w szczególności art. 2 i 3 lit. c i d niniejszego rozporządzenia.
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2006/123 z dnia 12 grudnia 2006 r. dotycząca usług na rynku wewnętrznym, w szczególności art. 21.
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2013/11 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/EC (Dyrektywa ADR w sporach konsumenckich), w szczególności art. 14 dyrektywy.
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/2394 z dnia 12 grudnia 2017 r. w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów i uchylające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004, w szczególności art. 27 (1).
- Rozporządzenie (WE) nr 45/2001 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 18 grudnia 2000 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w zakresie przetwarzania danych osobowych przez instytucje i organy wspólnotowe oraz w sprawie swobodnego przepływu takich danych.

Uwzględniając art. 5 wyżej wymienionego rozporządzenia (WE) 45/2001, przetwarzanie danych uznaje się za zgodne z prawem, ponieważ konieczne jest

spełnienie wymogów wyżej wymienionych instrumentów prawnych oraz zapewnienie zgodności zobowiązań prawnych Komisji Europejskiej.

#### **4. Jakie dane osobowe zbieramy i przetwarzamy?**

Zbieramy dane o następujących typach użytkowników:

- 1 Osoba zgłaszająca, osoby/podmioty które kontaktują się z Europejskimi Centrami Konsumenckimi w celu uzyskania informacji i pomocy (*Zgłaszający*);
- 2 Osoby reprezentujące przedsiębiorców będących stroną sporu (*przedstawiciele przedsiębiorców*)
- 3 Osoby kontaktowe w podmiotach ADR (*przedstawiciele ADR*);

Dane osobowe gromadzone i dalej przetwarzane to:

##### 1. Zgłaszający

(i) Przetwarzane dane to:

- Dane osoby dokonującej zgłoszenia/nadawcy wiadomości
- Adres
- Kod pocztowy
- Kraj zamieszkania
- Numer telefonu
- E-mail
- Płeć
- Język
- Opis sprawy/problemu

(ii) Dalsze dane osobowe mogą być gromadzone za wyraźną zgodą konsumenta, jeśli jest to konieczne do rozpatrzenia skargi (np. dane bankowe)

##### 2. Przedstawiciele przedsiębiorców

Dane osób fizycznych reprezentujących przedsiębiorców są rzadko przechowywane w systemie, jednakże w przypadku przetwarzania mogą obejmować:

- Dane osoby reprezentującej przedsiębiorcę
- Adres przedsiębiorcy
- Kod pocztowy
- Kraj
- Numer telefonu

- E-mail

### 3. Przedstawiciele ADR

- Nazwa przedstawiciela ADR
- Adres
- Kod pocztowy
- Kraj
- Numer telefonu
- E-mail

## 5. Jak długo przechowujemy Twoje dane?

Dane osobowe konsumentów, przedsiębiorców i przedstawicieli ADR-ów będą przechowywane na czas trwania sprawy oraz nie dłużej niż rok po jej zamknięciu. Pozwoli to na podjęcie działań w przypadku pojawienia się nowych okoliczności po zamknięciu sprawy. Po upływie tego okresu informacje zostają zanonimizowane i będą przechowywane jedynie dla celów statystycznych.

## 6. W jaki sposób chronimy Twoje dane?

Wszystkie dane w formacie elektronicznym (e-maile, dokumenty, przesyłane partie/zestawy danych itp.) są przechowywane na serwerach Komisji Europejskiej lub jej podwykonawców. Eksploatacja tych serwerów jest zgodna z decyzją Komisji Europejskiej C(2006) 3602 z dnia 16 sierpnia 2006 r. dotyczącą bezpieczeństwa systemów informatycznych wykorzystywanych przez Komisję. Przy przeprowadzaniu operacji przetwarzania danych w imieniu Komisji podwykonawcy Komisji muszą przestrzegać specjalnej klauzuli umownej, a także obowiązków w zakresie poufności danych wynikających z transpozycji dyrektywy 95/46/WE.

## 7. Kto ma dostęp do danych i komu są ujawnione?

Aby udzielić pomocy w rozwiązaniu sporu transgranicznego, sprawa zostanie przekazana zgodnie z właściwością do ECK właściwego ze względu na siedzibę przedsiębiorcy. W wyniku zgłoszenia konsumenckiego może zostać podjęty kontakt z przedsiębiorcą. W takim przypadku, dane osobowe zostaną udostępnione przedsiębiorcy, jeżeli jest to konieczne działanie zmierzające do rozwiązania sporu.

W stosownych przypadkach udzielenie odrębnej zgody będzie niezbędne do przekazania

sprawy do podmiotu ADR bądź do krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów.

Dostęp do danych jest udzielony upoważnionym pracownikom zgodnie z zasadą ograniczonego dostępu (tzw. „need to know”). Pracownicy są zobowiązani do przestrzegania przepisów ustawowych oraz w jest to wymagane, innych porozumień o poufności.

Pracownikami upoważnionymi są osoby zajmujące się obsługą indywidualnych zgłoszeń konsumenckich w Europejskich Centrach Konsumenckich (tzw. „case handler”) oraz pracownicy Komisji Europejskiej odpowiedzialni za obsługę oraz zarządzaniem systemem ECC-Net2.

Norwegia oraz Islandia są członkami Europejskiej Strefy Wolnego Handlu/Europejskiego Obszaru Gospodarczego oraz członkami sieci Europejskich Centrów Konsumenckich. Transfer danych pomiędzy Europejskimi Centrami Konsumenckimi w Unii Europejskiej oraz ECK Norwegia lub ECK Islandia odbywa się w rozumieniu przekazywania danych osobowych określonym w art. 8 rozporządzenia nr 45/2001.

## **8. Jakie masz prawa i jak możesz z nich korzystać?**

Zgodnie z Rozporządzeniem (WE) nr 45/2001 masz prawo dostępu do swoich danych osobowych, a także do korygowania ich oraz blokowania w przypadku, gdy dane te są niedokładne bądź niekompletne. W celu uzyskania dostępu do danych skontaktuj się z Europejskim Centrum Konsumenckich z którym pozostajesz w kontakcie bądź z Administratorem Danych. W przypadku konfliktu skontaktuj się z Inspektorem Ochrony Danych lub, w razie konieczności, z Europejskim Inspektorem Ochrony Danych, korzystając z informacji kontaktowych podanych poniżej w punkcie nr 8.

## **9. Dane kontaktowe**

Jeśli masz uwagi, pytania, wątpliwości lub skargi dotyczące zbierania i wykorzystywania Twoich danych osobowych, skontaktuj się z właściwym Europejskim Centrum Konsumenckim bądź Administratorem Danych zgodnie z danymi wskazanymi poniżej:

### Europejskie Centrum Konsumenckie w Polsce

Plac Powstańców Warszawy 1

00-950 Warszawa

e-mail: [info@konsument.gov.pl](mailto:info@konsument.gov.pl)

Telefon: +48 22 55 60 118

### Administrator Danych

Kierownik jednostki E.3.: Dochodzenie i egzekwowanie roszczeń konsumenckich

Dyrekcja Generalna ds. Sprawiedliwości i Konsumentów

Komisja Europejska

e-mail: JUST-E3@ec.europa.eu

Telefax: +32 2 2989432

### Inspektor Danych Osobowych w Komisji Europejskiej

[DATA-PROTECTION-OFFICER@ec.europa.eu](mailto:DATA-PROTECTION-OFFICER@ec.europa.eu)

### Europejski Inspektor Danych Osobowych

[edps@edps.europa.eu](mailto:edps@edps.europa.eu)

### Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

pl. Powstańców Warszawy 1

00-950 Warszawa

Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych: [uokik@uokik.gov.pl](mailto:uokik@uokik.gov.pl).

## **10. Gdzie znaleźć więcej szczegółowych informacji?**

Europejski Inspektor Ochrony Danych publikuje rejestr wszystkich operacji powodujących przetwarzanie danych osobowych. Dostęp do rejestru znajduje się poniżej:

<http://ec.europa.eu/dpo-register>

Operacje przetwarzania danych na portalu zostały zarejestrowane pod numerem DPO-1156.5 ECC-Net Case Handling IT tool

Europejskie Centrum Konsumenckie w Polsce,  
Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa  
e-mail: [info@konsument.gov.pl](mailto:info@konsument.gov.pl) ; Telefon: +48 22 55 60 118