

Oświadczenie o ochronie danych osobowych

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

ECC-Net – (ang. European Consumer Centre Network), sieć Europejskich Centrów Konsumenckich w Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii i centrum partnerskie w Wielkiej Brytanii

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

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

2. Wstęp

W niniejszym oświadczeniu przedstawiono powody przetwarzania danych osobowych, sposób ich gromadzenia, przetwarzania oraz zapewniania ochrony wszystkich zgromadzonych danych osobowych, sposób korzystania z tych danych, prawa przysługujące osobom w związku z ich danymi osobowymi (prawo dostępu do danych, ich sprostowania i ograniczenia przetwarzania, usunięcia w uprawnionych przypadkach) oraz sposób dochodzenia tych praw.

Instytucje europejskie szanują i chronią Twoją prywatność. Ze względu na fakt, że w ramach niniejszej usługi/aplikacji gromadzi się i przetwarza dane osobowe, zastosowanie mają przepisy rozporządzenia (WE) nr 2018/1725[1] Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2018 r. o ochronie osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych przez instytucje i organy wspólnotowe i o

swobodnym przepływie takich danych.

Sieć ECC-Net ma na celu pogłębianie zaufania konsumenckiego poprzez udzielanie porad w zakresie przysługujących konsumentom praw, a także usprawnienie dostępu do pozasądowych metod rozwiązywania sporów w przypadkach, gdy zakupu dokonano poza granicami kraju zamieszkania (transakcje transgraniczne).

Europejskie Centra Konsumenckie oferują szeroki wachlarz usług – od informacji o prawach konsumentów, poprzez porady i wsparcie w przypadku skarg międzynarodowych, aż po wskazywanie możliwych sposobów rozwiązania sporu. Doradzają również w zakresie procedur pozasądowego rozstrzygania sporów (ADR), dostępnych konsumentom w całej Europie. W prosty i przejrzysty sposób zapewniają dostęp do takich form postępowania ugodowego, w szczególności w sytuacjach, gdy rozstrzygnięcie sporu z przedsiębiorcą nie jest możliwe, a w danej sprawie mogą znaleźć zastosowanie procedury pozasądowe.

Celem usprawnienia pełnienia zadań przez sieć Europejskich Centrów Konsumenckich utworzono specjalny, skomputeryzowany system (IT Tool, ECC-Net) dedykowany do obsługi zgłoszeń, który gromadzi i przetwarza niezbędne dane osobowe. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w systemie IT Tool, ECC-Net jest Komisja Europejska.

W przypadku korespondencji drogą pisemną bądź elektroniczną z Europejskim Centrum Konsumenckim w Polsce dane osobowe są przetwarzane z zastosowaniem przepisów rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE. Administratorem danych osobowych jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, przy którym działa Europejskie Centrum Konsumenckie w Polsce oraz Komisja Europejska.

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, Islandii i Wielkiej Brytanii, czyli pomoc w dostępie do podmiotu ADR działającego w innym państwie członkowskim, który jest właściwy do rozpatrzenia sporu transgranicznego. Tym samym konsumenci mogą w pełni korzystać z zalet wynikających z rynku wewnętrznego.

W celu spełniania swojej roli, system ECC-Net 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 (Strona dostępna w języku angielskim)

Podstawa prawna

Działalność systemu informatycznego ECC-Net 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 rozporządzenia (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 Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1725 z dnia 23 października 2018 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych przez instytucje, organy i jednostki organizacyjne Unii i
- swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia rozporządzenia (WE) nr 45/2001 i decyzji nr 1247/2002/WE
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE

Uwzględniając art. 5 wyżej wymienionego rozporządzenia (UE) 2018/1725 z dnia 23 października 2018 r. oraz art. 6 wymienionego rozporządzenia 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. przetwarzanie danych uznaje się za zgodne z prawem, ponieważ konieczne jest spełnienie wymogów wyżej wymienionych instrumentów prawnych oraz zapewnienie zgodności zobowiązań prawnych Komisji Europejskiej oraz odbywa się w interesie publicznym.

4. Jakie dane osobowe zbieramy i przetwarzamy?

Zbieramy dane o następujących typach użytkowników:

1. Konsumentów, którzy kontaktują się z Europejskimi Centrami Konsumenckimi w celu uzyskania informacji i pomocy (Konsumentów);
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. Konsumentów

(i) Przetwarzane dane to:

- Dane konsumenta/nadawcy zgłoszenia (imię, nazwisko)

- Adres
- Kod pocztowy
- Kraj zamieszkania
- Numer telefonu
- E-mail
- Płeć
- Język
- Opis sprawy/problemu

(ii) Dalsze dane osobowe mogą być gromadzone za 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 służbowego
- E-mail służbowy
- Adres strony internetowej

3. Przedstawiciele ADR

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

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 (UE, Euratom) 2017/46 z dnia 10 stycznia 2017 r. w sprawie bezpieczeństwa systemów teleinformatycznych w Komisji Europejskiej. Przy przeprowadzaniu operacji przetwarzania danych w imieniu Komisji podwykonawcy Komisji muszą przestrzegać specjalnej klauzuli umownej, a także obowiązków w zakresie poufności danych.

Dane gromadzone w korespondencji z Europejskim Centrum Konsumentckim (e-maile, załączone dokumenty) są przechowywane na serwerach Prezesa UOKiK lub jego podwykonawców (procesorów danych).

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

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

Pracownikami upoważnionymi są osoby zajmujące się obsługą indywidualnych zgłoszeń konsumenckich w Europejskich Centrach Konsumenckich (tzw. „case handler”) w Unii Europejskiej oraz Norwegii i Islandii oraz pracownicy Komisji Europejskiej, która jest odpowiedzialna za obsługę oraz zarządzanie systemem ECC-Net. Transfer danych pomiędzy Europejskimi Centrami Konsumenckimi w Unii Europejskiej a Europejskimi Centrami Konsumenckimi w Norwegii i Islandii odbywa się w rozumieniu przekazywania danych osobowych określonym w art. 46 oraz rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1725.

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

Zgodnie z rozporządzeniem (WE) nr 2018/1725 oraz rozporządzeniem 20116/679 masz prawo do dostępu do swoich danych ich sprostowania, prawo ograniczenia przetwarzania, usunięcia w uprawnionych przypadkach. Możesz dochodzić tych praw, kontaktując się z administratorem danych lub z inspektorem ochrony danych, a w razie konieczności – z Europejskim Inspektorem Ochrony Danych. Odpowiednie dane kontaktowe zamieszczono poniżej w pkt 9.

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

Telefon: +48 22 55 60 600

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

Administrator Danych

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Plac Powstańców Warszawy 1

00-950 Warszawa

Inspektor Ochrony Danych: iod@uokik.gov.pl

Inspektor Ochrony Danych Osobowych w Komisji Europejskiej

DATA-PROTECTION-OFFICER@ec.europa.eu

Europejski Inspektor Ochrony Danych Osobowych edps@edps.europa.eu

10. Gdzie znaleźć więcej szczegółowych informacji?

Europejski Inspektor Ochrony Danych Osobowych 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

2 Case Handling IT Tool.

Europejskie Centrum Konsumenckie w Polsce,
Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa
e-mail: info@konsument.gov.pl; Telefon: +48 22 55 60 600