

## VARSTVO VAŠIH OSEBNIH PODATKOV

### Vsebina

1. **Uvod**
2. **Kako obdelujemo vaše podatke?**
3. **Katere podatke zbiramo in obdelujemo?**
4. **Kako dolgo hranimo vaše podatke?**
5. **Kako varujemo vaše podatke?**
6. **Kdo ima dostop do vaših podatkov in komu se razkrijejo?**
7. **Katere pravice imate in kako jih lahko uveljavljate?**
8. **Kontaktne podatke**
9. **Kje najdete podrobnejše podatke**

#### 1. Uvod

Ta izjava o zasebnosti pojasnjuje, zakaj evropski potrošniški centri (EPC), člani Mreže evropskih potrošniških centrov (Mreža EPC), podatke obdelujemo, kako jih zbiramo in obravnavamo ter zagotavljamo njihovo varstvo, kako te podatke uporabljamo in kakšne pravice lahko potrošniki, ki se na nas obrnejo, uveljavljajo v zvezi s svojimi podatki (pravica do dostopa, popravljanja, blokiranja itd.).

V evropskih institucijah smo zavezani varovati in spoštovati vašo zasebnost. Pri zbiranju in nadaljnji obdelavi vaših osebnih podatkov s to storitvijo/aplikacijo se uporablja Uredba 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.

Namen Mreže EPC je krepitev zaupanja potrošnikov s svetovanjem državljanom v potrošniški vlogi in omogočanje preprostega dostopa do sredstev za reševanje, kadar potrošnik ne kupuje v svoji državi (čezmejni nakupi). Evropski potrošniški centri (EPC) ponujajo potrošnikom različne storitve, od seznanjanja z njihovimi pravicami do svetovanja in zagotavljanja pomoči ob njihovih čezmejnih pritožbah ter obveščanja o mogočih načinih rešitve sporov. Ponujajo tudi nasvete o alternativnem reševanju sporov (ARS) po vsej Evropi ter omogočajo potrošnikom preprost in s podatki podprti dostop do teh postopkov, kadar so ti na voljo, če neposrednega dogovora s ponudnikom ni bilo mogoče doseči.

Za zagotavljanje omenjenih storitev se za zbiranje in obravnavanje pritožb in potrebnih podatkov, vključno z vašimi osebnimi podatki, uporablja aplikacija Mreža evropskih potrošniških centrov za obravnavanje pritožb (ECC-Net 2), ki jo upravlja Evropska komisija.

Pri zbiranju in obdelavi omenjenih osebnih podatkov prek ECC-Net 2 upoštevamo določbe Uredbe 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, zlasti odstavka a in b 5. člena.

## 2. Zakaj obdelujemo vaše podatke?

Namen obdelave: Vodja enote E.3: Uveljavljanje pravic in pravna sredstva za potrošnike, Generalni direktorat za pravosodje in potrošnike, Evropska komisija (v nadaljnjem besedilu kontrolor podatkov) zbira in uporablja vaše osebne podatke za pomoč evropskim potrošniškim centrom pri delu.

Cilj Mreže EPC je potrošnikom nuditi informacije in nasvete o njihovih pravicah in jim pomagati pri obravnavi čezmejnih pritožb in sporov v EU/EGP, tako da lahko potrošniki popolnoma izkoristijo notranji trg.

Da bi EPC lahko izpolnili svojo nalogo, uporabljamo ECC-Net 2 za obdelavo ustreznih podatkov, če in dokler je to potrebno, za namen ali več naslednjih namenov:

- za omogočanje komunikacije med EPC in potrošnikom;
- za lažjo presojo zahteve;
- za reševanje pritožb ali sporov, bodisi neposredno s ponudnikom, na katerega se nanaša pritožba, bodisi prek izvajalca ARS;
- za omogočanje potrošnikom, da spremljajo stanje svojih zadev;
- za zagotavljanje anonimizirane statistike, tudi o sumih kršitev.

Več informacij o ECC-Net najdete na [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)

Pravne podlage, ki urejajo ECC-Net 2:

Uredba (EU) št. 254/2014 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 26. februarja 2014 o večletnem programu za potrošnike za obdobje 2014–2020 in o razveljavitvi Sklepa št. 1926/2006/ES, zlasti 2. člen in točki c in d prvega odstavka 3. člena te uredbe.

Direktiva 2006/123/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. decembra 2006 o storitvah na notranjem trgu, zlasti 21. člen.

Direktiva 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (Direktive o alternativnem reševanju potrošniških sporov), zlasti 14. člen direktive.

Uredba (EU) 2017/2394 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. decembra 2017 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov, in razveljavitvi Uredbe (ES) št. 2006/2004, zlasti prvi odstavek 27. člena.

Uredba (ES) 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.

Ob upoštevanju 5. člena navedene Uredbe št. 45/2001 je obdelava podatkov zakonita, če je potrebna za izpolnjevanje zahtev omenjenih pravnih instrumentov ter za zagotovitev, da Komisija ravna v skladu s pravnimi obveznostmi.

### 3. Katere podatke zbiramo in obdelujemo?

Podatke zbiramo:

- o potrošnikih v Evropski uniji, na Norveškem in Islandiji, ki se obrnejo na EPC po informacije in pomoč (*potrošniki*);
- o kontaktnih osebah ponudnikov v Evropski uniji, na Norveškem in Islandiji, ki se ukvarjajo s potrošniškimi pritožbami in spori (*zastopniki ponudnikov*);
- kontaktnih osebah izvajalcev ARS (*zastopniki ARS*).

Osebni podatki, ki jih zbiramo in naknadno obdelujemo, so:

*a) pri potrošnikih:*

(i) podatki, ki jih obdelujemo, so:

- ime potrošnika/prijavitelja;
- naslov;
- poštna številka;
- država stalnega prebivališča;
- telefonska številka;
- elektronski naslov;
- spol;
- jezik sporazumevanja;
- povzetek/opis prošnje;

(ii) ob izrecnem soglasju lahko zbiramo tudi dodatne osebne podatke, na primer podatke o bančnem računu, če so ti potrebni za obravnavanje pritožbe;

*b) pri zastopnikih ponudnikov:*

Podatke zastopnikov posameznih ponudnikov v sistemu le redko hranimo, kadar pa jih obdelujemo, so med njimi lahko:

- ime zastopnika ponudnika;
- službeni naslov;
- poštna številka;
- država;
- službeni telefon;
- službeni elektronski naslov;

*c) pri zastopnikih ARS:*

Podatke zastopnikov ARS v sistemu le redko hranimo, kadar pa jih obdelujemo, so med njimi lahko:

- ime zastopnika ARS;
- službeni naslov;
- poštna številka;
- država;
- službeni telefon;
- službeni elektronski naslov.

#### **4. Kako dolgo vaše podatke hranimo?**

Osební podatki potrošnikov, zastopnikov ponudnikov in ARS se hranijo, dokler je primer odprt, in največ eno leto potem, ko ga zapremo. Tako omogočimo nadaljnje spremljanje, če pride po zaprtju primera do novih dogodkov. Ko se obdobje hranjenja izteče, podatke anonimiziramo in jih hranimo le še za statistične namene.

#### **5. Kako varujemo vaše podatke?**

Vsi podatki v elektronski obliki (elektronska sporočila, dokumenti, naložene serije podatkov itd.) se hranijo bodisi na strežnikih Evropske komisije bodisi njenih pogodbenih izvajalcev, delovanje katerih je v skladu s Sklepom Komisije 2017/46 z dne 16. avgusta 2006 [C(2006) 3602] o varnosti komunikacijskih in informacijskih sistemov v Evropski komisiji.

Pogodbene izvajalce Komisije pri vsaki obdelavi vaših podatkov v imenu Komisije obvezuje posebna pogodbená določba in obveznosti glede zaupnosti, ki izhajajo iz prenosa Direktive Sveta št. 95/46.

#### **6. Kdo ima dostop do vaših podatkov in komu se razkrijejo?**

Za reševanje vaše zahteve lahko podatke ob vašem izrecnem soglasju naknadno razkrijemo EPC, kjer ima sedež ponudnik, ali po potrebi ustreznim organom, kot sta izvajalec ARS ali državni nadzorni organ.

Obravnavanje zahteve lahko vključuje stik s ponudnikom. Kadar vzpostavimo tak stik, lahko razkrijemo tudi vaše podatke, če je to potrebno za rešitev zahteve.

Dostop do vaših podatkov pooblaščenim uradnikom omogočimo po načelu "potrebe po seznanitvi". Ti uslužbenci upoštevajo zakonske, po potrebi pa tudi dodatne sporazume o zaupnosti.

Pooblaščení uradniki so uradniki, ki obravnavajo primere na evropskih potrošniških centrih, in uradniki Evropske komisije za produktno ali poslovno vodenje ECC-Net 2.

Norveška in Islandija sta državi EGP/EFTA in članici mreže evropskih potrošniških centrov. Prenos med EPC v EU in EPC na Norveškem ali Islandiji zato velja za prenos po 8. členu Uredbe št. 45/2001.

#### **7. Katere pravice imate in kako jih lahko uveljavljate?**

V skladu z Uredbo (EC) št. 45/2001 imate pravico so dostopa do svojih osebnih podatkov, njihovega spreminjanja oziroma blokiranja, če so podatki nepravilni ali nepopolni. Svoje pravice lahko uveljavljate tako, da se obrnete na evropski potrošniški center, s katerim ste bili v stiku, ali na kontrolorja podatkov, v primeru spora pa na uradnika za varstvo podatkov pri Komisiji, po potrebi pa na evropskega nadzornika za varstvo podatkov, pri čemer uporabite kontaktne podatke, navedene v 8. točki v nadaljevanju.

#### **8. Kontaktni podatki**

Če imate pripombe ali vprašanja, ste zaskrbljeni ali se želite pritožiti glede zbiranja in uporabe vaših osebnih podatkov, se obrnete na evropski potrošniški center, s katerim ste bili v stiku, ali na kontrolorja podatkov, pri tem pa uporabite te kontaktne podatke:

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

Kontrolor podatkov

Vodja enote E.3: Uveljavljanje pravic in pravna sredstva za potrošnike  
Generalni direktorat za pravosodje in potrošnike  
Evropska komisija

E-naslov: [JUST-E3@ec.europa.eu](mailto:JUST-E3@ec.europa.eu)  
Telefaks: +32 2 2989432

Uradnik za varstvo podatkov (UVP) pri Komisiji: [DATA-PROTECTION-OFFICER@ec.europa.eu](mailto:DATA-PROTECTION-OFFICER@ec.europa.eu)

Evropski nadzornik za varstvo podatkov (ENVP): [edps@edps.europa.eu](mailto:edps@edps.europa.eu).

#### **9. Kje najdete podrobnejše podatke?**

Uradnik za varstvo podatkov pri Komisiji objavi register vseh operacij obdelave osebnih podatkov.  
Register je dostopen na tej povezavi: <http://ec.europa.eu/dpo-register>