

## I

(Päätöslauselmat, suositukset ja lausunnot)

## LAUSUNNOT

## EUROOPAN TIETOSUOJAVALTUUTETTU

**Euroopan tietosuojavaltuutetun lausunto kuluttajariitojen vaihtoehtoista riidanratkaisua ja verkkovälitteistä riidanratkaisua koskevista lainsäädäntöehdotuksista**

(2012/C 136/01)

EUROOPAN TIETOSUOJAVALTUUTETTU, joka

ottaa huomioon Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen ja erityisesti sen 16 artiklan,

ottaa huomioon Euroopan unionin perusoikeuskirjan ja erityisesti sen 7 ja 8 artiklan,

ottaa huomioon 24 päivänä lokakuuta 1995 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 95/46/EY yksilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä ja näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta <sup>(1)</sup>,ottaa huomioon 18 päivänä joulukuuta 2000 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 45/2001 yksilöiden suojelusta yhteisöjen toimielinten ja elinten suorittamassa henkilötietojen käsittelyssä ja näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta <sup>(2)</sup> ja erityisesti sen 41 artiklan,

ON ANTANUT SEURAAVAN LAUSUNNON:

## I JOHDANTO

**I.1 Euroopan tietosuojavaltuutetun kuuleminen ja lausunnon tavoite**

1. Komissio hyväksyi 29 päivänä marraskuuta 2011 seuraavat vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevat lainsäädäntöehdotukset (jäljempänä 'ehdotukset'):

— ehdotus Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiiviksi kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta (jäljempänä 'ADR-ehdotus') <sup>(3)</sup>;

— ehdotus asetukseksi kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta (jäljempänä 'ODR-ehdotus') <sup>(4)</sup>.

2. ADR-ehdotus ja ODR-ehdotus toimitettiin 6 päivänä joulukuuta 2011 Euroopan tietosuojavaltuutetulle lausuntoa varten. Tietosuojavaltuutettua on kuultu ehdotuksista epävirallisesti ennen niiden hyväksymistä, ja hän on esittänyt niistä epäviralliset huomautuksensa. Tietosuojavaltuutettu on tyytyväinen siihen, että häntä kuultiin jo varhaisessa vaiheessa ja että ehdotuksissa on huomioitu useimmat näihin huomautuksiin sisältyneistä suosituksista.
3. Lausunnon tavoitteena on analysoida ehdotuksissa annettuja henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä ja selvittää, miten niissä on huomioitu tietosuojanäkökohdat. Lausunnossa keskitytään ennen kaikkea ODR-ehdotukseen, koska siihen sisältyy kuluttajariitoihin liittyvien henkilötietojen keskitettyä käsittelyä verkkofoorumien välityksellä.

**I.2 Ehdotusten tavoitteet**

4. Vaihtoehtoiset riidanratkaisumenettelyt (ADR) ovat valinnainen tapa ratkaista kuluttajariitoja. Niihin turvautuminen on tavallisesti halvempaa ja nopeampaa kuin asian vieminen tuomioistuimeen. ADR-ehdotuksen tavoitteena on varmistaa, että jokaisessa EU:n jäsenvaltiossa toimii tällaisia riidanratkaisuelimiä, jotka ratkovat kaikenlaisia rajat ylittäviä tavaroiden myyntiin tai palvelujen tarjontaan liittyviä kuluttajariitoja Euroopan unionissa.

<sup>(1)</sup> EYVL L 281, 23.11.1995, s. 31.<sup>(2)</sup> EYVL L 8, 12.1.2001, s. 1.<sup>(3)</sup> KOM(2011) 793 lopullinen.<sup>(4)</sup> KOM(2011) 794 lopullinen.

5. ODR-ehdotuksen tavoitteena on mahdollistaa kuluttajariitojen vaihtoehtoinen riidanratkaisu kaikkialla EU:n alueella. Ehdotuksella perustetaan verkkovälitteinen foorumi (jäljempänä ODR-foorumi), jolla kuluttajat ja elinkeinonharjoittajat voivat tehdä toimivaltaiselle riidanratkaisuelimelle valituksia rajat ylittävistä verkko-ostoksista.

## II YLEISET HUOMAUTUKSET

6. Tietosuojavaltuutettu tukee ehdotusten tavoitetta ja on tyytyväinen siihen, että tietosuojaperiaatteet on huomioitu jo valmisteluprosessin varhaisessa vaiheessa.
7. Tietosuojavaltuutettu on tyytyväinen myös siihen, että ODR-ehdotuksessa<sup>(1)</sup> viitataan tietosuojasääntöjen soveltamiseen ja ADR-ehdotuksessa<sup>(2)</sup> direktiivin 95/46/EY täytäntöön panemiseksi annetun kansallisen lainsäädännön noudattamiseen ja että kumpaankin on lisätty viittaukset Euroopan tietosuojavaltuutetun kuulemisesta<sup>(3)</sup>.

## III ERITYISET HUOMAUTUKSET

### III.1 Rekisterinpitäjän tehtävät: vastuunjaon selkeyttäminen

8. ODR-ehdotuksen mukaan ODR-foorumin kautta toimitettuihin riita-asioihin liittyviä tietoja käsittelevät kolmenlaiset toimijat:
- Riidanratkaisuelimet (ADR-elimet);
  - ODR-yhteyshenkilöt, jotka antavat tukea ODR-foorumin kautta toimitettujen riita-asioiden ratkaisussa<sup>(4)</sup>;
  - komissio.

Ehdotuksen 11 artiklan 4 kohdan mukaan jokaista näistä toimijoista on pidettävä niille kuuluvan tehtävän ja siihen liittyvän tietojenkäsittelyn osalta rekisterinpitäjänä.

9. Ehdotuksen perusteella voitaisiin kuitenkin tulkita, että samojen henkilötietojen käsittelystä on vastuussa useita rekisterinpitäjiä<sup>(5)</sup>. Esimerkiksi johonkin tiettyyn ODR-foorumin kautta lähetettyyn riita-asiaan liittyviä tietoja voivat tarkastella monet ODR-yhteyshenkilöt ja toimivaltainen riidanrat-

kaisuelin, joka ottaa riidan käsiteltäväksi. Myös komissio saattaa käsitellä näitä henkilötietoja, jos se on tarpeen ODR-foorumin toiminnan ja ylläpidon kannalta.

10. Euroopan tietosuojavaltuutettu on tyytyväinen ODR-ehdotuksen johdanto-osan 20 perustelukappaleen mainintaan siitä, että kaikkiin näihin toimijoihin sovelletaan tietosuojalainsäädäntöä. ODR-ehdotuksen säädösoosassa olisi kuitenkin vielä täsmennettävä ainakin se, mille näistä rekisterinpitäjistä rekisteröidyt voivat osoittaa tietojen saantia, oikaisua, pääsynestoa ja poistamista koskevat pyyntönsä ja mikä niistä voidaan tarvittaessa asettaa vastuuseen mahdollisesta tietosuojalainsäädännön rikkomisesta (esim. tietoturvaloukkaus). Nämä tiedot olisi ilmoitettava myös rekisteröidyille.

### III.2 Käyttötarkoituksen rajoittaminen ja säilytysaika

11. ODR-ehdotuksen 11 artiklan mukaan pääsy ODR-foorumin kautta käsiteltäviin henkilötietoihin myönnetään ainoastaan:
- toimivaltaiselle ADR-elimelle riidanratkaisutehtävien hoitamista varten;
  - ODR-yhteyshenkilöille riidanratkaisun tukemista varten (esim. osapuolten ja toimivaltaisen ADR-elimien välisen yhteydenpidon helpottaminen tai tiedottaminen kuluttajille muista, ODR-foorumin ulkopuolisista muutoksenhakuineista);
  - komissiolle, jos se on tarpeen ODR-foorumin toiminnan ja ylläpidon kannalta, myös foorumin käytön seurantaan ADR-elinten ja ODR-yhteyshenkilöiden kanssa<sup>(6)</sup>.

12. Tietosuojavaltuutettu on tyytyväinen näihin käyttötarkoituksen ja käyttöoikeuksien rajoituksiin. Ehdotuksessa jää kuitenkin epäselväksi, onko kaikilla ODR-yhteyshenkilöillä (vähintään 54 henkilöä) pääsy jokaiseen riita-asiaan liittyviin henkilötietoihin. Tietosuojavaltuutettu suosittelee tämentämään, että kullakin ODR-yhteyshenkilöllä on pääsy ainoastaan niihin tietoihin, joita hän tarvitsee 6 artiklan 2 kohdassa mainittujen tehtäviensä hoitamiseksi.

13. Säilytysaikojen osalta tietosuojavaltuutettu on tyytyväinen 11 artiklan 3 kohtaan, jossa sallitaan henkilötietojen säilyttäminen vain sen ajan, joka on tarpeen riidan ratkaisemiseksi ja sen varmistamiseksi, että rekisteröidyt voivat käyttää tiedonsaantioikeuksiaan. Tietosuojavaltuutettu suhtautuu myönteisesti myös veloitteeseen poistaa tiedot automaattisesti viimeistään kuusi kuukautta sen jälkeen, kun riita-asia on saatu päätökseen.

<sup>(1)</sup> ODR-ehdotuksen johdanto-osan 20 ja 21 perustelukappale ja 11 artiklan 4 kohta.

<sup>(2)</sup> ADR-ehdotuksen johdanto-osan 16 perustelukappale.

<sup>(3)</sup> Ehdotusten johdanto-osat ja perustelut.

<sup>(4)</sup> Kuhunkin jäsenvaltion on nimettävä verkkovälitteistä vaihtoehtoista riidanratkaisua varten yksi yhteyspiste, jossa on vähintään kaksi ODR-yhteyshenkilöä. Komissio perustaa niistä ODR-yhteyspisteiden verkoston.

<sup>(5)</sup> Ks. myös 29 artiklan mukaisen tietosuojatyöryhmän käsitteistä ”rekisterinpitäjä” ja ”henkilötietojen käsittelijä” antama lausunto 1/2010, 16 päivänä helmikuuta 2010 (WP 169), s. 17–24, saatavana osoitteessa [http://ec.europa.eu/justice/policies/privacy/docs/wpdocs/2010/wp169\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/justice/policies/privacy/docs/wpdocs/2010/wp169_en.pdf)

<sup>(6)</sup> Ks. ODR-ehdotuksen 11 artiklan 2 kohta.

### III.3 Erityisten tietoryhmien käsittely: mahdollinen ennakkotarkastuksen tarve

14. Kun otetaan huomioon ehdotusten tarkoitus, on täysin mahdollista, että riita-asioiden yhteydessä käsitellään myös epäiltyihin rikkomuksiin liittyviä henkilötietoja. Terveysalan tuotteiden myyntiä tai palvelujen tarjontaa koskevien riitojen yhteydessä saatetaan käsitellä myös terveystietoja.
15. Henkilötietojen käsittely ODR-foorumissa kautta saattaa siten edellyttää kansallisten tietosuojaviranomaisten tai Euroopan tietosuojavaltuutetun suorittamaa ennakkotarkastusta asetuksen (EY) N:o 45/2001 27 artiklan ja direktiivin 95/46/EY 20 artiklan mukaisesti<sup>(1)</sup>. Tietosuojavaltuutettu olettaa komission olevan tietoinen siitä, että ennakkotarkastuksen tarve on arvioitava jo ennen ODR-foorumissa toiminnan aloittamista.

### III.4 Tietosuojavaltuutettua olisi kuultava valituslomakkeeseen liittyvistä delegoiduista säädöksistä ja täytäntöönpanosäädöksistä

16. Sähköisessä valituslomakkeessa (jäljempänä 'lomake') toimitettavat tiedot luetaan ODR-ehdotuksen liitteessä. Niihin sisältyvät osapuolten henkilötiedot (nimi, osoite ja tapauksen mukaan sähköposti- ja internetosoite) sekä tiedot, joita tarvitaan sen määrittämiseksi, mikä ADR-elin on toimivaltainen käsittelemään riita-asian (kuluttajan asuinpaikka silloin, kun tavarat tai palvelut tilattiin, niiden tavaroiden ja tai palvelujen tyyppi, jota riita koskee jne.).
17. Tietosuojavaltuutettu on tyytyväinen 7 artiklan 6 kohtaan, jossa muistutetaan, että valituslomakkeen ja sen liitteiden kautta käsitellään vain tiedot, jotka ovat täsmällisiä, asiaankuuluvia eivätkä käyttötarkoitukseensa nähden liiallisia. Myös liitteessä esitetty luettelo näistä tiedoista vastaa käyttötarkoituksen rajoittamisen periaatetta.
18. Tätä luetteloa voidaan kuitenkin mukauttaa delegoiduilla säädöksillä, ja lomaketta koskevat yksityiskohtaiset säännöt on määrä hyväksyä täytäntöönpanosäädöksillä<sup>(2)</sup>. Tietosuojavaltuutettu suosittelee, että tähän kohtaan lisätään viittaus tarpeeseen pyytää Euroopan tietosuojavaltuutetun lausuntoa, jos nämä säädökset koskevat henkilötietojen käsittelyä.

### III.5 Turvatoimet: yksityisyyden suojaa koskevan vaikutustenarvioinnin tarve

19. Tietosuojavaltuutettu on tyytyväinen tietojen luottamuksellisuutta ja tietoturva koskeviin säännöksiin. ODR-ehdotuk-

sen 12 artiklassa lueteltuihin turvatoimiin sisältyvät pääsynvalvonta, turvasuunnitelma ja tietoturvahäiriöiden hallinta.

20. Tietosuojavaltuutettu suosittelee vielä, että artiklaan lisättäisiin viittaus tarpeeseen laatia yksityisyyden suojaa koskeva vaikutustenarviointi (ja riskinarviointi) sekä maininta siitä, että tietosuojalainsäädännön noudattaminen ja tietoturva on tarkastettava ja siitä on raportoitava säännöllisesti.
21. Lisäksi tietosuojavaltuutettu muistuttaa, että yksityisyys ja tietosuoja olisi huomioitava ODR-foorumissa perustamiseen tarvittavien tietoteknisten välineiden kehittämisessä jo aivan suunnittelun alkuvaiheessa (sisäänrakennettu yksityisyyden suoja) ja että järjestelmään olisi sisällytettävä välineitä, joiden avulla käyttäjät voivat paremmin suojata henkilötietonsa (esim. käyttäjän tunnistus ja salaus).

### III.6 Rekisteröidyille tiedottaminen

22. Tietosuojavaltuutettu on tyytyväinen ODR-ehdotuksen johdanto-osan 21 perustelukappaleeseen, jonka mukaan rekisteröidyille olisi ilmoitettava heidän henkilötietojensa käsittelemisestä ja heidän tähän liittyvistä oikeuksistaan tietosuojailmoituksella, joka asetetaan julkisesti saataville. Velvollisuudesta ilmoittaa näistä seikoista rekisteröidyille olisi kuitenkin mainittava myös ODR-ehdotuksen säädösosassa.
23. Myös rekisteröityjen olisi saatava tieto siitä, mikä rekisterinpitäjistä on vastuussa heidän oikeuksiaan koskevien sääntöjen noudattamisesta. Tietosuojailmoitus olisi asetettava selvästi lomakkeen täyttäjän näkyville.

## IV PÄÄTELMÄT

24. Tietosuojavaltuutettu on tyytyväinen siihen, että ehdotuksessa on huomioitu tietosuojaperiaatteet erityisesti käyttötarkoituksen ja käyttöoikeuksien rajoittamisen, säilytysajan rajoittamisen ja turvatoimien osalta. Hän kuitenkin suosittelee:

— selkeyttämään rekisterinpitäjien vastuualueita ja tiedottamaan niistä rekisteröidyille;

— täsmentämään käyttöoikeuksien rajoituksia;

— täydentämään tietoturva koskevia säännöksiä;

— mainitsemaan, että tietosuojavaltuutettua on kuultava kaikista sellaisista delegoiduista säädöksistä ja täytäntöönpanosäädöksistä, jotka liittyvät henkilötietojen käsittelyyn.

<sup>(1)</sup> Asetuksen (EY) N:o 45/2001 27 artiklassa edellytetään, että Euroopan tietosuojavaltuutettu tarkastaa ennakolta "terveyteen sekä rikoksia koskeviin epäilyihin, rikoksiin, rikosasioissa annettaviin tuomioihin tai turvaamistoimiin" liittyvät tietojenkäsittelyt. Direktiivin 95/46/EY 20 artiklan 1 kohdan mukaan jäsenvaltioiden on määriteltävä käsittelyt, joista saattaa aiheutua erityisiä riskejä rekisteröityjen oikeuksien ja vapauksien suhteen, ja valvottava, että tällaiset käsittelyt tutkitaan ennen niiden toteuttamista.

<sup>(2)</sup> ODR-ehdotuksen johdanto-osan 23 ja 24 perustelukappale ja 7 artiklan 4 ja 5 kohta.

25. Tietosuojavaltuutettu myös muistuttaa, että henkilötietojen käsittely ODR-foorumin kautta saattaa edellyttää Euroopan tietosuojavaltuutetun ja kansallisten tietosuojaviranomaisten ennakkotarkastusta.

Tehty Brysselissä 12 päivänä tammikuuta 2012.

Giovanni BUTTARELLI  
*Euroopan apulaistietosuojavaltuutettu*

---