

I

(Usnesení, doporučení a stanoviska)

STANOVISKA

EVROPSKÝ INSPEKTOR OCHRANY ÚDAJŮ

Stanovisko evropského inspektora ochrany údajů k legislativním návrhům o alternativním a online řešení spotřebitelských sporů

(2012/C 136/01)

EVROPSKÝ INSPEKTOR OCHRANY ÚDAJŮ,

s ohledem na Smlouvu o fungování Evropské unie, a zejména na článek 16 této smlouvy,

s ohledem na Listinu základních práv Evropské unie, a zejména na články 7 a 8 této listiny,

s ohledem na směrnici Evropského parlamentu a Rady 95/46/ES ze dne 24. října 1995 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů⁽¹⁾,

s ohledem na nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 45/2001 ze dne 18. prosince 2000 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů orgány a institucemi Společenství a o volném pohybu těchto údajů, a zejména na článek 41 uvedeného nařízení⁽²⁾,

PŘIJAL TOTO STANOVISKO:

I. ÚVOD**I.1 Konzultace evropského inspektora ochrany údajů a cíl stanoviska**

1. Dne 29. listopadu 2011 Komise přijala dva legislativní návrhy o alternativním řešení sporů (dále jen „návrhy“):

— návrh směrnice Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení spotřebitelských sporů (dále jen „návrh o alternativním řešení sporů“)⁽³⁾,

— návrh nařízení o online řešení spotřebitelských sporů (dále jen „návrh o online řešení sporů“)⁽⁴⁾.

2. Dne 6. prosince 2011 evropský inspektor ochrany údajů obdržel za účelem konzultace návrh o alternativním řešení sporů a návrh o online řešení sporů. Evropský inspektor ochrany údajů byl také před přijetím návrhů konzultován neformálně a vydal neformální připomínky. Evropský inspektor ochrany údajů vítá tuto včasnou konzultaci a skutečnost, že do návrhů byla začleněna většina doporučení obsažených v uvedených připomínkách.

3. Cílem tohoto stanoviska je analýza zpracování osobních údajů předpokládaného návrhy a vysvětlení toho, jak se návrhy stávají k problematice ochrany údajů. Zaměřil se na návrh o online řešení sporů, protože jeho součástí je centralizované zpracování osobních údajů souvisejících se spory prostřednictvím online platformy.

I.2 Cíl návrhů

4. Systémy alternativního řešení sporů poskytují alternativní prostředky pro řešení sporů, které jsou obvykle méně nákladné a rychlejší než řešení sporu u soudu. Návrh o alternativním řešení sporů se soustředí na zajištění dostupnosti těchto prostředků ve všech členských státech EU, aby mohl být řešen jakýkoli přeshraniční spotřebitelský spor vzniklý v důsledku prodeje zboží nebo poskytování služeb v EU.

⁽¹⁾ Úř. věst. L 281, 23.11.1995, s. 31.

⁽²⁾ Úř. věst. L 8, 12.1.2001, s. 1.

⁽³⁾ KOM(2011) 793 v konečném znění.

⁽⁴⁾ KOM(2011) 794 v konečném znění.

5. Návrh o online řešení sporů vychází z této celounijní dostupnosti alternativních řešení sporů u spotřebitelských sporů. Vytváří online platformu (dále jen „platforma pro online řešení sporů“), kterou spotřebitelé a obchodníci budou moci využívat k předávání stížností na přeshraniční transakce uskutečněné online příslušnému subjektu alternativního řešení sporů.

II. OBECNÉ POZNÁMKY

6. Evropský inspektor ochrany údajů podporuje cíl návrhu a vítá skutečnost, že od samého počátku procesu práce na návrhu jsou brány v úvahu zásady ochrany údajů.
7. Evropský inspektor ochrany údajů rovněž vítá odkazy na použitelnost právních předpisů týkajících se ochrany údajů v návrhu o online řešení sporů ⁽¹⁾ a na použitelnost vnitrostátních právních předpisů provádějících směrnici 95/46/ES v souvislosti s návrhem o alternativním řešení sporů ⁽²⁾, jakož i odkazy na konzultaci evropského inspektora ochrany údajů ⁽³⁾.

III. KONKRÉTNÍ POZNÁMKY

III.1 Úloha správců: potřeba jasného vymezení povinností

8. Podle návrhu o online řešení sporů budou údaje v souvislosti s každým sporem předloženým prostřednictvím platformy pro online řešení sporů zpracovávat tři typy aktérů:

- subjekty alternativního řešení sporů,
- asistenti pro online řešení sporů, kteří budou poskytovat podporu při řešení sporů předložených prostřednictvím platformy pro online řešení sporů ⁽⁴⁾,
- Komise.

Čl. 11 odst. 4 uvádí, že každý z těchto aktérů má být považován za správce, pokud jde o činnosti v oblasti zpracování údajů v souvislosti s jejich povinnostmi.

9. Mnozí z těchto správců by však mohli být pokládáni za odpovědné za zpracování těchto osobních údajů ⁽⁵⁾. Například údaje související s konkrétním sporem zasláným

prostřednictvím platformy pro online řešení sporů může zkoumat několik asistentů pro online řešení sporů a příslušný systém alternativního řešení sporů, který bude spor řešit. Komise může tyto osobní údaje zpracovávat i za účelem provozování a údržby platformy pro online řešení sporů.

10. V tomto ohledu evropský inspektor ochrany údajů vítá skutečnost, že podle 20. bodu odůvodnění návrhu o online řešení sporů se právní předpisy v oblasti ochrany údajů použijí na všechny tyto aktéry. Legislativní část návrhu o online řešení sporů by však měla upřesňovat alespoň to, na kterého správce by se subjekty údajů měly obracet se svými žádostmi o přístup, opravu, blokování a výmaz a který správce by měl nést odpovědnost v případě konkrétního porušení právních předpisů týkajících se ochrany údajů (např. za porušení bezpečnosti). Subjekty údajů by měly být též náležitě informovány.

III.2 Omezení přístupu a období uchovávání údajů

11. Podle článku 11 návrhu o online řešení sporů je přístup k osobním údajům zpracovávaným prostřednictvím platformy pro online řešení sporů omezen na:

- příslušný subjekt alternativního řešení sporů pro účely řešení sporu,
- asistenty pro online řešení sporů na podporu řešení sporu (např. usnadnění komunikace mezi stranami a příslušným subjektem alternativního řešení sporů nebo informování spotřebitelů o jiných prostředcích nápravy, než je platforma pro online řešení sporů),
- Komisi, v případě potřeby pro účely provozu a údržby platformy pro online řešení sporů, včetně sledování toho, jak subjekty alternativního řešení sporů a asistenti pro online řešení sporů platformu využívají ⁽⁶⁾.

12. Evropský inspektor údajů tato omezení účelu a přístupových práv vítá. Není však jasné, zda k osobním údajům souvisejícím se všemi spory budou mít přístup všichni asistenti pro online řešení sporů (bude jich nejméně 54). Evropský inspektor ochrany údajů doporučuje vyjasnit, že každý asistent pro online řešení sporů bude mít přístup pouze k údajům, které potřebuje ke splnění svých povinností podle čl. 6 odst. 2.

13. Pokud jde o období uchovávání údajů, evropský inspektor údajů vítá čl. 11 odst. 3, který uchovávání osobních údajů povoluje pouze po dobu nezbytnou pro řešení sporu a pro uplatnění práv subjektů údajů na přístup k jejich údajům. Vítá též povinnost vymazat údaje automaticky šest měsíců po uzavření sporu.

⁽¹⁾ 20. a 21. bod odůvodnění a čl. 11 odst. 4 návrhu o online řešení sporů.

⁽²⁾ 16. bod odůvodnění návrhu o alternativním řešení sporů.

⁽³⁾ Preambule a důvodové zprávy návrhů.

⁽⁴⁾ Každý členský stát bude muset určit jedno kontaktní místo pro online řešení sporů, v němž budou působit alespoň dva asistenti pro online řešení sporů. Komise vytvoří síť kontaktních míst pro online řešení sporů.

⁽⁵⁾ Viz rovněž stanovisko pracovní skupiny zřízené podle článku 29 č. 1/2010 k pojmům „správce“ a „zpracovatel“, přijaté dne 16. února 2010 (WP 169), s. 17–24, k dispozici na adrese http://ec.europa.eu/justice/policies/privacy/docs/wpdocs/2010/wp169_cs.pdf

⁽⁶⁾ Viz čl. 11 odst. 2 návrhu o online řešení sporů.

III.3 Zpracování zvláštních kategorií údajů: možná potřeba předběžné kontroly

14. S ohledem na účel návrhů je možné, že budou zpracovávány osobní údaje související s podezřením na porušení předpisů. V souvislosti se spory vzniklémi v důsledku prodeje zboží nebo poskytování služeb týkajících se zdraví mohou být zpracovávány i údaje o zdraví.
15. Zpracovávání osobních údajů v rámci platformy pro online řešení sporů může tudíž podléhat předběžné kontrole vnitrostátních orgánů na ochranu údajů a evropského inspektora ochrany údajů, jak požaduje článek 27 nařízení (ES) č. 45/2001 a článek 20 směrnice 95/46/ES⁽¹⁾. Evropský inspektor ochrany údajů vyrozuměl, že Komise si je vědoma toho, že před spuštěním platformy pro online řešení sporů je nutné posoudit, zda by zpracování mělo podléhat předběžné kontrole.

III.4 Evropský inspektor ochrany údajů by měl být konzultován ohledně aktů v přenesené pravomoci a prováděcích aktů souvisejících s formulářem pro podávání stížností

16. Informace, které mají být uvedeny v elektronickém formuláři pro podávání stížností (dále jen „formulář“), jsou vypsány v příloze návrhu o online řešení sporů. Patří mezi ně osobní údaje stran (jméno, adresa a případně e-mail a internetová adresa) a údaje, které mají pomoci určit, který subjekt alternativního řešení sporů je příslušný k řešení daného sporu (místo bydliště spotřebitele v době objednání zboží či služeb, druh dotčeného zboží nebo dotčených služeb atd.).
17. Evropský inspektor ochrany údajů vítá čl. 7 odst. 6, který připomíná, že prostřednictvím formuláře a jeho dodatků lze zpracovávat pouze údaje, které jsou přesné, podstatné a nepřesahující míru. Seznam údajů obsažených v příloze rovněž dodržuje zásadu omezení účelu.
18. Tento seznam lze však pozměnit pomocí aktů v přenesené pravomoci a podrobnosti formuláře budou upraveny pomocí prováděcích aktů⁽²⁾. Evropský inspektor ochrany údajů doporučuje zahrnout odkaz na nutnost konzultovat ho, pokud se tyto akty budou týkat zpracování osobních údajů.

III.5 Bezpečnostní opatření: potřeba posouzení dopadu na soukromí

19. Evropský inspektor ochrany údajů vítá ustanovení věnovaná důvěrnosti a bezpečnosti. Mezi bezpečnostní opatření

popsaná v článku 12 návrhu o online řešení sporů patří kontroly přístupu k údajům, plán bezpečnosti a řízení problémů v oblasti bezpečnosti.

20. Evropský inspektor ochrany údajů doporučuje doplnit i odkaz na potřebu provádět posouzení dopadu na soukromí (včetně hodnocení rizik) a na skutečnost, že dodržování právních předpisů týkajících se ochrany údajů a bezpečnosti údajů by mělo být periodicky kontrolováno a měly by být o něm podávány pravidelné zprávy.
21. Kromě toho by evropský inspektor ochrany údajů chtěl připomenout, že vývoj nástrojů IT pro zřízení platformy pro online řešení sporů by měl zahrnovat ochranu soukromí a údajů již od samého počátku návrhu (ochrana soukromí již od návrhu), včetně zavedení nástrojů, které uživatelům umožňují lépe kontrolovat osobní údaje (jako je ověřování a šifrování).

III.6 Informace pro subjekty údajů

22. Evropský inspektor údajů vítá 21. bod odůvodnění návrhu o online řešení sporů, který uvádí, že subjekty údajů by měly být informovány o zpracování svých osobních údajů a o svých právech prostřednictvím veřejně dostupného souhrnného oznámení o ochraně osobních údajů. Povinnost informovat subjekty údajů by však měla být zahrnuta i do legislativní části návrhu o online řešení sporů.
23. Subjekty údajů by měly být navíc informovány o tom, který správce odpovídá za dodržování jejich práv. Oznámení o ochraně osobních údajů by mělo být zřetelně viditelné pro každého, kdo formulář vyplňuje.

IV. ZÁVĚR

24. Evropský inspektor údajů vítá skutečnost, že do textu byly začleněny zásady ochrany údajů, zejména pak zásada omezení účelu a přístupu, omezení období uchovávání údajů a bezpečnostní opatření. Doporučuje však:

— vyjasnit povinnosti správců a v souladu s tím informovat subjekty údajů,

— vyjasnit omezení přístupových práv,

— doplnit ustanovení o bezpečnosti,

— zmínit nutnost konzultovat evropského inspektora ochrany údajů ve věci aktů v přenesené pravomoci a prováděcích aktů v souvislosti se zpracováním osobních údajů.

⁽¹⁾ Článek 27 nařízení (ES) č. 45/2001 požaduje, aby zpracování „údajů o zdraví a o podezření ze spáchání trestného činu, o protiprávním jednání, o odsouzení za trestný čin nebo o bezpečnostních opatřeních“ podléhalo předběžné kontrole evropského inspektora ochrany údajů. Podle čl. 20 odst. 1 směrnice 95/46/ES podléhají zpracování, která by mohla představovat zvláštní rizika z hlediska ochrany údajů, jak stanoví vnitrostátní právní předpisy týkající se ochrany údajů, předběžné kontrole vnitrostátního orgánu na ochranu údajů.

⁽²⁾ 23. a 24. bod odůvodnění a čl. 7 odst. 4 a 5 návrhu o online řešení sporů.

25. Evropský inspektor ochrany údajů by rovněž rád připomenul, že zpracování osobních údajů v rámci platformy pro online řešení sporů může podléhat předběžné kontrole evropského inspektora ochrany údajů a vnitrostátních orgánů na ochranu údajů.

V Bruselu dne 12. ledna 2012.

Giovanni BUTTARELLI
zástupce evropského inspektora ochrany údajů
