

TÁJÉKOZTATÓ A SZEMÉLYES ADATOK VÉDELMEÉRŐL ÉS KEZELÉSÉRŐL

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés
2. Miért kezeljük az Ön személyes adatait?
3. Mi a személyes adatok kezelésének jogalapja?
4. Mely személyes adatait gyűjtjük és kezeljük?
5. Mennyi ideig kezeljük/tároljuk személyes adatait?
6. Hogyan védjük az Ön személyes adatait?
7. Kinek van hozzáférése a személyes adataihoz és ki szerezhet róla tudomást?
8. Milyen jogai vannak az adatkezeléssel kapcsolatban, és milyen módon gyakorolhatja azokat?
9. Elérhetőségi adatok
10. Hol talál bővebb információkat?

1. Bevezetés

Az Európai Fogyasztói Központok (European Consumer Centres, a továbbiakban: ECC-k) és az Európai Bizottság elkötelezettek a személyes adatok és a magánszféra védelme iránt.

Az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának (a továbbiakban: ECC-Net) célja a fogyasztók tájékoztatása a fogyasztói jogokról, valamint segítségnyújtás részükre az EU/Európai Gazdasági Térség tagországaiban fennálló határon átnyúló fogyasztói panaszai és jogvitái esetében, annak érdekében, hogy teljesen kihasználhassák az Európa Unió belső piacának előnyeit.

Az ECC-k a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló, 2016. április 27-i (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: általános adatvédelmi rendelet) alapján gyűjtenek és kezelnek adatokat. A rendelet magyar nyelvű szövege elérhető itt: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679>

Az Európai Bizottság (a továbbiakban: Bizottság) Jogérvényesülési és Fogyasztópolitikai Főigazgatósága Fogyasztói Jogérvényesítési és Jogorvoslati B3 Osztályának (Unit B3: Consumer Enforcement and Redress, Directorate-General for Justice and Consumers, European Commission) feladata az ECC-khez beérkezett megkeresések kezelése érdekében biztosítani a panaszkezeléshez használt rendszert (IT tool), valamint annak működésének támogatása. Ezen feladata keretében a B3 osztály a Digitális Szolgáltatások Főigazgatóságával (DG DIGIT) működik együtt, mely informatikai szolgáltatásokat biztosít a Bizottság számára. A B3 osztály a rendszer tulajdonosa és felel a stratégiai fejlesztésekért, továbbá a felhasználók támogatásáért, a DG DIGIT pedig a működésért és az infrastruktúra támogatásáért.

Az Európai Bizottság az Ön személyes adatait gyűjti, rögzíti és kezeli, ezért a természetes személyeknek a személyes adatok uniós intézmények, szervek, hivatalok és ügynökségek általi kezelése tekintetében való védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 45/2001/EK rendelet és az 1247/2002/EK határozat hatályon kívül helyezéséről szóló, 2018. október 23-i (EU) 2018/1725 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: adatvédelmi rendelet) alkalmazandó. A rendelet magyar nyelvű szövege elérhető itt: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32018R1725&qid=1785159484817>

Jelen adatvédelmi nyilatkozat összefoglalja a személyes adatai kezelésének indokait, az adatgyűjtés és adatkezelés módját, továbbá összegzi, hogy milyen módon biztosított a személyes adatainak biztonsága, hogyan kerül felhasználásra személyes adatok kezelése során gyűjtött információ, valamint, hogy milyen

jogai vannak Önnek a személyes adatai kezelésével kapcsolatban (hozzáférés, törlés, korlátozás, stb.). A nyilatkozat tartalmazza továbbá az adatkezelők, az adatvédelmi tisztviselő és az Európai Adatvédelmi Biztos elérhetőségeit.

2. Miért kezeljük az Ön személyes adatait?

Az adatkezelés célja

Ez a fejezet tartalmazza azokat a célokat, melyek érdekében az ECC-k és az Európai Bizottság, mint közös adatkezelők kezelik az Ön adatait.

Az ECC-k a feladataik teljesítése során a releváns adatok kezelése érdekében, a szükséges ideig és az alábbi cél(ok)ra az „ECCNET2” elnevezésű elektronikus adatbázist, az IT tool-t használják.

- a fogyasztó és az ECC közötti kapcsolattartás lehetővé tétele érdekében;
- a kérelem/megkeresés, valamint a panasz nyilvántartása, valamint azok jogi értékelésének megkönnyítése érdekében;
- a határon átnyúló panasz vagy jogvita rendezésének megkísérlésének érdekében közvetlenül a vállalkozással való kapcsolatfelvétel vagy egy alternatív vitarendező fórum (ADR fórum) útján;
- a fogyasztó számára az ügy nyomonkövethetősége érdekében;
- anonimizált statisztikák készítése és jogsértés gyanúja esetén a jogsértések feltárása érdekében;

Az ECC-Net-ről további információ itt található:

https://commission.europa.eu/topics/consumers/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_hu

Az Európai Bizottság

Az Európai Bizottság biztosítja valamennyi ECC számára az ECCNET2 elnevezésű panaszkezelő rendszert (IT tool). A Bizottság a szükséges ideig és az alábbi cél(ok)ra használja fel az adatokat:

- az ECC-k egyes felhasználóinak támogatására az IT tool optimális használatának érdekében (monitoring, oktatás, támogatás);
- az ECC-k által használt IT tool üzemeltetése, fejlesztése és a fellépő hibák elhárítása érdekében;
- anonimizált statisztikák készítése jogsértés gyanúja esetén a jogsértések feltárása érdekében.

Személyes adatai automatizált döntéshozatal keretében (ideértve a profilalkotást is) nem kerülnek felhasználásra.

3. Mi a személyes adatok kezelésének jogalapja

Az adatok kezelése három alapon nyugszik: elsődlegesen az Ön beleegyezésén (melyet akkor ad meg, amikor segítséget kér egy ECC-től), másodsorban pedig azon, hogy egyes közérdekű feladatok ellátáshoz az adatkezelés szükséges.

Kérdése megválaszolásakor, illetve panaszának kezelésekor az adatkezelés az Ön beleegyezésén alapul.

A fent említett egyéb okok esetén (ideértve a statisztikák készítését, az üzemeltetést, hibaelhárítást) az adatkezelés közérdekből vagy az uniós intézményre vagy szervre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat teljesítéséhez szükséges (az adatvédelmi rendelet 5. cikk (1) bek. a) pont alapján), vagy az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges (az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bek e) pont alapján).

Az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának működére az alábbi jogszabályok vonatkoznak:

Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2021/690 rendelete (2021. április 28.) a belső piacra, a vállalkozások – köztük a kis- és középvállalkozások – versenyképességére, a növények, állatok, élelmiszerek és takarmányok területére, valamint az európai statisztikákra vonatkozó program (Egységes piac program) létrehozásáról, továbbá a 99/2013/EU, az 1287/2013/EU, a 254/2014/EU és a 652/2014/EU rendelet hatályon kívül helyezéséről, különösen a 3. cikk (2. bekezdésének (d) pontja, 8. cikk (2) bekezdésének (b) pontja és 9. cikk (5) bekezdése.

Az Európai Parlament és a Tanács 2006/123/EK irányelve a belső piaci szolgáltatásokról, különösen a 21. cikk rendelkezései.

Az Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelve a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról, különösen a 14. cikk rendelkezései.

Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2017/2394 rendelete (2017. december 12.) a fogyasztóvédelmi jogszabályok végrehajtásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről és a 2006/2004/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről, különösen a 27. cikk (1) bekezdése.

4. Mely személyes adatait gyűjtjük és kezeljük?

Az alábbi felhasználókról, adatalanyokról gyűjtünk és kezelünk adatokat az adatkezelési tevékenységünk során.

- Az Európai Unióban, Norvégiában, Izlandon vagy más országban lakóhellyel rendelkező **fogyasztók**, akik tájékoztatásért és segítségnyújtásért lépnek kapcsolatba az ECC-kel;
- A határon átnyúló fogyasztói panasszal vagy jogvitával érintett, az Európai Unióban, Norvégiában és Izlandon honos **vállalkozások képviselői/kapcsolattartói**;
- Alternatív vitarendező (ADR) fórumok képviselői/kapcsolattartói;

Az ECC-k és a Bizottság szándékosan és célzottan nem gyűjt vagy kezel adatokat kiskorúakról.

Az adatgyűjtéssel és adatkezeléssel érintett személyes adatok köre az alábbi:

a) A fogyasztók vonatkozásában

- A fogyasztó/a kérelmező/a fogyasztó nevében eljáró meghatalmazott neve;
- Postai címe;
- Irányítószáma;
- Lakóhelye szerinti ország;
- Telefonszáma;
- E-mail címe;
- Neme;
- A kapcsolattartás során használt nyelv;
- A kérelem/panasz összefoglalása, leírása

A fentiekén túli személyes adatok is gyűjthetők, amennyiben az a panaszkezeléshez és vitarendezéshez szükséges.

b) A vállalkozások képviselői, kapcsolattartói vonatkozásában

ritkán kerülnek adatok gyűjtésre és tárolásra az adatbázisban, de amennyiben mégis sor kerül erre, az az alábbi adatokat foglalja magába:

- A vállalkozás képviselőjének, kapcsolattartójának neve;
- A vállalkozás címe (székhelye, telephelye);
- Irányítószáma;
- Országa;
- Vállalkozás üzleti telefonszáma;
- Vállalkozás üzleti e-mail címe;

c) Az ADR fórumok képviselői/kapcsolattartói vonatkozásában:

ritkán kerülnek adatok gyűjtésre és tárolásra az adatbázisban, de amennyiben mégis sor kerül az adatkezelésre és tárolásra, az az alábbi adatokat foglalja magába:

- Az ADR fórum képviselőjének, kapcsolattartójának neve;
- Az ADR fórum címe;
- Irányítószáma;
- Országa;
- Az ADR fórum telefonszáma;
- Az ADR fórum e-mail címe;

A fent megjelölt adatok megadása szükséges számunkra a megkeresés feldolgozásához (a kérdései megválaszolásához, illetve a panasz kezeléséhez). Ha a fenti személyes adatok nem kerülnek megadásra, nem tudunk érdemben reagálni megkeresésére.

Ügyéhez és személyes adataihoz a Bizottság, mint az IT tool-t biztosító fél, valamint az ügyben közvetlenül érintett ECC, illetve ECC-k férnek hozzá.

5. Mennyi ideig kezeljük/tároljuk személyes adatait?

A fogyasztók, valamint a vállalkozások és ADR fórumok képviselőinek/kapcsolattartóinak személyes adatai addig kerülnek tárolásra, amíg a fogyasztói megkeresések megválaszolása, illetve panaszügyek folyamatban

vannak, de nem tovább, mint a megkeresés/panaszügy lezárását követő 3 év. A megőrzési határidő az adott fogyasztói megkeresés, illetve panaszügy nyomkövetését és adott esetben az ügy lezárását követő új fejlemények kezelése érdekében szükséges. Amint az adattárolás említett időtartama lejárt, a tárolt információk anonimizálásra kerülnek, és további tárolásuk kizárólag statisztikai célokat szolgál. A törlés valamennyi, személyes adatot tartalmazó mezőben rögzített adat teljes eltávolításával történik.

6. Hogyan védjük az Ön személyes adatait?

Minden elektronikus formátumú adat (az ECC-Net 2-n keresztül küldött, e-mail, a rendszerbe feltöltött dokumentum, adat, stb) az Európai Bizottság, az ECC-k vagy az ECC-k fogadó szervezeteinek szerverén kerül, tárolásra. A fogadó szervezeteknél történő tárolás az elektronikus levelező rendszerek szerverein és az ECC-k levelező klienseiben történhet, továbbá (átmenetileg) egyéb, szövegszerkesztő irodai szoftverekben.

Személyes adatainak védelme érdekében a Bizottság és az ECC-k számos technikai és szervezeti intézkedést hoztak. A technikai intézkedések kezelik az online biztonság, az adatvesztés kockázata, az adatok megváltoztatása vagy az azokhoz való jogosultalan hozzáférés problémáját, figyelemmel a kezelt személyes adat tulajdonságaira, valamint az annak kezelésével együtt járó kockázatokra. A szervezeti intézkedések célja, hogy a személyes adathoz való hozzáférés azokra a feljogosított személyekre korlátozódjon, akinek jogilag megalapozott indoka van kizárólag az adatkezelés célja érdekében megismerni az adatokat.

7. Kinek van hozzáférése a személyes adataihoz és ki szerezhet róla tudomást?

Az Ön adataihoz való hozzáférésre a feljogosított személyeknek van joga, akiknek az információ szükséges a korábbiakban említett feladatok ellátásához. A feljogosított személyek körébe az ECC-Net ügykezelői, valamint az Európai Bizottságnak az "ECC-Net 2" IT Tool működtetéséért, üzemeltetésért és tartalommenedzselésért felelős munkatársai tartoznak. Ezen személyekre kötelező, és szükséges esetén további kiegészítő adatvédelmi/titoktartási előírások vonatkoznak.

Fogyasztói panaszának rendezése érdekében az Ön kifejezett hozzájárulásával a panaszügy az érintett vállalkozás országa szerinti ECC-hez, továbbá adott esetben egy ADR fórumhoz vagy tagállami fogyasztóvédelmi hatósághoz kerül továbbításra.

A továbbított panaszügyekben adott esetben a vállalkozással való kapcsolatfelvétel is megtörténik. Ilyen esetekben a panaszrendezéshez szükséges mértékben az Ön személyes adatai a panasszal érintett vállalkozáshoz kerülnek továbbításra.

A fentiekén túl harmadik személyek csakis a jogszabály által előírt mértékben és célokból ismerhetik meg az általunk gyűjtött adatokat.

Norvégia és Izland az Európai Gazdasági Térség és az Európai Szabadkereskedelmi Egyezmény részes tagállamai, ezért Norvégia és Izland az ECC-Net tagjai.

8. Milyen jogai vannak az adatkezeléssel kapcsolatban, és milyen módon gyakorolhatja jogait?

Ön, mint az adatvédelmi rendelet 14-25. cikke szerinti 'érintett', jogosult hozzáférni a személyes adataihoz és helyesbíteni azokat, ha a személyes adatai pontatlanok vagy hiányosak. Adott esetben Ön jogosult

törölni személyes adatait, korlátozni azok kezelését, tiltakozhat a kezelés ellen és jogosult az adathordozhatóságra.

Ön hozzájárult ahhoz, hogy megadja személyes adatait a lakóhelye szerinti ország ECC-jének és az Európai Bizottság Jogérvényesülési és Fogyasztópolitikai Főigazgatóság, Igazgatóság B: Fogyasztóvédelmi Igazgatóság, B3 Osztály „Fogyasztói Jogérvényesítés és Jogorvoslat” (European Commission, directorate-General Justice and Consumers, Directorate E: Consumers Directorate, Unit B3 “Consumer Enforcement and Redress”).

Az adatkezelő értesítésével bármikor visszavonhatja a hozzájárulását. Azon fogyasztók esetében, akik egy ECC-nek nyújtottak be megkeresést, az értesítendő adatkezelő az az ECC, melyhez a megkeresés beérkezett. A visszavonás nem érinti a nyilatkozat előtt végzett adatkezelés jogszerűségét.

Jogait az eredeti megkereséssel érintett adatkezelővel (az ECC), vagy vita esetén az ECC-jét felügyelő adatvédelmi tisztviselővel történő kapcsolatfelvétel útján gyakorolhatja. Bár az elsődleges kapcsolattartási pont az Ön nemzeti ECC-je, illetve annak adatvédelmi tisztviselője, Ön megkeresheti az Európai Adatvédelmi Biztost is (az elérhetőségeket a 9. pontban találja).

Ha egy vagy több adatkezelési tevékenységgel kapcsolatban szeretné jogait gyakorolni, megkeresésében konkrétan jelölje meg az érintett adatot.

9. Elérhetőségi adatok

- Két közös adatkezelő

Amennyiben az adatvédelmi rendelet vagy az általános adatvédelmi rendelet szerinti jogait szeretné gyakorolni, ha megjegyzése, kérdése vagy aggályai vannak, illetve, ha személyes adatainak gyűjtésével és felhasználásával kapcsolatos panaszt szeretne tenni, lépjen kapcsolatba az Európai Fogyasztói Központ Magyarországgal vagy az Európai Bizottsággal, mint Adatkezelővel.

Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság – Európai Fogyasztói Központ Magyarország

e-mail: info@magyarefk.hu

telefonszám: +36-1-896-77-47

Európai Bizottság

Head of Unit B.3: Consumer Enforcement and Redress

Directorate-General for Justice and Consumers

European Commission

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

- Az Európai Bizottság Adatvédelmi Felelőse - /The Data Protection Officer (DPO) of the Commission/

Az Európai Bizottság Adatvédelmi Felelőseit az adatvédelmi rendelet hatálya alá tartozó adatkezelési problémákkal kapcsolatban keresheti a [DATA-PROTECTION-OFFICER@ec.europa.eu e-mail címen](mailto:DATA-PROTECTION-OFFICER@ec.europa.eu).

- Európai Adatvédelmi Biztos - /The European Data Protection Supervisor (EDPS)/

Az edps@edps.europa.eu e-mail címen tehet panaszt az Európai Adatvédelmi Biztosnál, ha úgy gondolja, hogy az adatkezelő által végzett adatkezelés következtében sérültek jogai.

10. Hol talál bővebb információkat?

Az Európai Bizottság Adatvédelmi Felelőse nyilvántartást vezet és tesz közzé minden adatkezelési folyamatról. Az angol nyelvű nyilvántartás elérhető itt: <http://ec.europa.eu/dpo-register>

Jelen adatvédelmi és adatkezelési folyamat bejelentésre került az Európai Bizottság Adatvédelmi Felelőse részére (hivatkozási szám: DPR-EC-01406).