



AGENCIJA ZA ZAŠTITU
OSOBNIH PODATAKA

**PRAVA POTROŠAČA
U SUSTAVU ZAŠTITE OSOBNIH
PODATAKA U RH**



**NAJČEŠĆA
PITANJA
POTROŠAČA**

ŠTO OPĆA UREDBA
O ZAŠTITI PODATAKA
DONOSI POTROŠAČIMA

**SAVJETI
POTROŠAČIMA**



OSOBNİ PODATAK

Osobni podatak je svaka informacija koja se odnosi na identificiranu fizičku osobu ili fizičku osobu koja se može identificirati na temelju obilježja i informacija koja su specifična za njezin identitet.

OSOBNİ PODACI

Osobni podaci potrošača su primjerice: ime i prezime, adresa, broj telefona, e-mail adresa, osobna fotografija, OIB, podaci o računima u banci i kreditnom zaduženju.

OPĆA UREDBA O ZAŠTITI PODATAKA

Opća uredba o zaštiti podataka (koja je stupila na snagu 24. svibnja 2016., a primjenjuje se izravno u svim državama članicama Europske unije od 25. svibnja 2018.) ima za cilj pružiti građanima/potrošačima kontrolu nad njihovim osobnim podacima i stvoriti visoku i ujednačenu razinu zaštite podataka u Europskoj uniji.

N A J Č E Š Ć A

* Nepoznata osoba sklopila je u moje ime, bez moga znanja i privole pretplatnički ugovor kod teleoperatera od kojega dobivam račune za plaćanje usluga mobilnog operatera. Sto mogu učiniti?

Slučaj se može prijaviti Agenciji za zaštitu osobnih podataka na način da se priloži odgovarajuća dokumentacija na osnovi koje Agencija ispituje slučaj, provodi nadzorni postupak i ocjenjuje da li je davatelj usluge prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa prikupio točne i potpune osobne podatke, odnosno da li je nedvojbeno utvrdio identitet korisnika usluge.

Ovisno o utvrđenim činjenicama, Agencija može zaustaviti postupak naplate potraživanja za nepostojeći dug i zaustaviti postupak ovrhe.

* Razni davatelji usluga od mene traže OIB (osobni identifikacijski broj) kao i osobnu iskaznicu u svrhu kopiranja. Da li je isto zakonito?

Postoji širok krug ovlaštenika koji imaju pravo prikupljati OIB (primjerice banka, teleoperateri, plinara, elektra). Međutim, prilikom kupnje proizvoda široke potrošnje, usluga za uljepšavanje, kao i prilikom uzimanja kartica pogodnosti nije uputno davati OIB. Sto se tiče kopiranja osobne iskaznice od strane davatelja usluga, isto je (uz obvezu poduzimanja mjera zaštite) potrebno u svrhu uspostave i realizacije poslovnog (ugovornog) odnosa, tj. nedvojbene identifikacije potrošača i sprječavanja mogućih zamjena identiteta.

PITANJA POTROŠAČA

* Je li zakonito da agencije za naplatu potraživanja raspolažu mojim osobnim podacima i da me učestalo nazivaju na broj telefona?

Obzirom na učestalo nazivanje na broj telefona, radi se o uvriježenoj poslovnoj praksi agencija za naplatu potraživanja. Pri tome takve agencije smiju kontaktirati izravno samog dužnika, dok je neprimjereno i protivno načelima obrade osobnih podataka da se kontaktiraju druge osobe, kao što su susjedi, rodbina, prijatelji dužnika.

Pri kontaktiranju dužnika uputno je koristiti javno dostupne telefonske imenike te je potrebno obavijestiti dužnika da se telefonski razgovor snima. Što se tiče samog raspolaganja osobnim podacima, ustup tražbine pretpostavlja i dostavljanje osobnih podataka novom vjerovniku, odnosno ustupanje nije provedivo u praksi ako novi vjerovnik ne raspolaže osobnim podacima dužnika. Osim na temelju cesije, osobni podaci se agencijama za naplatu potraživanja mogu dostaviti i temeljem ugovora o nalogu.

Što Opća uredba o zaštiti podataka donosi potrošačima?

Nova pravila proširit će postojeća prava potrošača i omogućiti im veći nadzor i stvarnu kontrolu nad njihovim osobnim podacima.

Potrošačima će se omogućiti lakši pristup njihovim podacima te će se moći informirati na jasan i razumljiv način o tome kako i u koju svrhu se obrađuju njihovi podaci.

Potrošač će imati pravo znati koliko dugo se njegovi podaci čuvaju, tražiti ispravljanje i brisanje osobnih podataka ili podnijeti prigovor.

Nova pravila određuju jasan i afirmativan pristanak kao preduvjet prikupljanja i obrade osobnih podataka potrošača, tj. potrošač treba eksplicitno dati svoj pristanak za prikupljanje i obradu svojih osobnih podataka. Davatelji usluga trebaju jednostavnim i nedvosmislenim rječnikom objasniti svoje postupke i politiku zaštite privatnosti i osobnih podataka.

Bitno je napomenuti kako potrošač ima pravo usprotiviti se daljnjoj obradi podataka osobito kada se radi o izravnom marketingu. To mu pravo mora biti jasno ponuđeno i ne smije uzrokovati nikakve troškove za potrošača. Isto tako, potrošač ne smije biti predmet bilo kakvih mjera proizašlih na temelju isključivo automatizirane obrade, profiliranja, analize ili predviđanja njegovih osobnih sklonosti, pouzdanosti ili ponašanja.

Također, za potrošače je osobito važno novo pravo na prijenos osobnih podataka čime se želi postići lakši prijenos osobnih podataka ako potrošač želi promijeniti davatelja usluge.

* Na e-mail adresu dobivam newsletter-e bez da sam za isto dao svoju privolu. Smiju li trgovci bez moje privole slati newsletter-e na moj e-mail?

Zabranjeno je slanje e-mail poruka u kojima se pogrešno prikazuje ili prikriva identitet pošiljatelja. Bitno je znati da potrošači imaju pravo u svakom trenutku uskratiti privolu za slanje newsletter-a, odnosno imaju pravo besplatnog i jednostavnog prigovora na uporabu njihovih e-mail adresa.

* Trgovci od mene traže veliki opseg osobnih podataka u svrhu izdavanja kartice pogodnosti. Je li nužno takvo postupanje trgovaca?

Osobni podaci koje kupac dobrovoljno daje putem pristupnice u svrhu izdavanja kartice pogodnosti smiju se prikupljati samo u nužnom opsegu koji je potreban za ispunjenje posebne, izričite i zakonite svrhe (izdavanje kartice pogodnosti). U protivnom, radi se o prekomjernom prikupljanju osobnih podataka koje nije zakonito.

* Na broj telefona učestalo primam pozive trgovaca koji nude različite proizvode i usluge. Je li isto moguće spriječiti?

Ako ne želite da vas trgovci kontaktiraju kako bi vam prodali neku uslugu ili proizvod putem telefona, možete svoj telefonski broj upisati u Registar „NE ZOV!“ Brojeve upisuje (ili ispisuje) pojedini operater na zahtjev potrošača u roku od 7 dana od zaprimanja zahtjeva.

* Online trgovine traže od mene da im putem e-pošte dostavim broj kreditne kartice. Je li sigurno postupiti na takvo traženje?

Takvo postupanje ni u kojem slučaju nije pouzdano niti sigurno te stoga nije uputno brojeve kreditnih kartica dostavljati putem e-pošte.

SAVJETI POTROŠAČIMA

Ne dijelite olako i nekritički svoje osobne podatke;

Ne dijelite osobne podatke drugih osoba ukoliko nemate pristanak za njihovo dijeljenje;

Ne bacajte u koš za smeće račune, ispise, prijepise i slične papire na kojima se nalaze Vaši osobni podaci;

Nemojte objavljivati na internetu i društvenim mrežama osobne podatke djece i maloljetnika;

Nemojte pristajati na povoljniju kupnju proizvoda i usluga pri kojoj se zauzvrat traže Vaši osobni podaci;

Nemojte davati brojeve svojih kreditnih kartica, PIN-ove i sl. online trgovinama;

U slučaju da smatrate kako su povrijeđena Vaša prava na zaštitu osobnih podataka, možete se obratiti Agenciji za zaštitu osobnih podataka i podnijeti zahtjev za utvrđivanje povrede prava.

KONTAKT:

Agencija za zaštitu osobnih podataka

Martićeva ulica 14, HR - 10 000 Zagreb

Tel. 00385 (0)1 4609-000 Fax. 00385 (0)1 4609-099

E-mail: azop@azop.hr

www.azop.hr

Radno vrijeme Agencije: ponedjeljak - petak od 08:00 do 16:00 sati

Uredovno

radno vrijeme

za prijam stranaka:

Ponedjeljak - petak: od 10:00 do 12:00 i od 12:30 do 14:00 sati

Radno vrijeme za telefonske pozive stranaka:

Pravna pitanja (svakim radnim danom 13:30 - 15:30 sati) Tel.01 / 4609-080



OPĆA UREDBA O ZAŠTITI OSOBNIH PODATAKA

Ima za cilj pružiti građanima kontrolu nad njihovim osobnim podacima i stvoriti visoku i ujednačenu razinu zaštite podataka u Europskoj uniji.

OSOBNI PODATAK

Osobni podatak je svaka informacija koja se odnosi na identificiranu fizičku osobu ili fizičku osobu koja se može identificirati na temelju obilježja i informacija koja su specifična za njezin identitet.

KATEGORIJE OSOBNIH PODATAK PRIPADAJU, PRIMJERICE:



ime i prezime
osebna fotografija
OIB
datum rođenja
...



adresa
...



e-mail,
IP adresa,
geolokacija
...



podaci o računima u
banci i kreditnom
zaduženju
...



podaci o
vlastitoj
imovini
...



zdravstvene
informacije
...



kulturni
profil
...

UKTARKO

! Ako prikupljate, obrađujete ili čuvate listu (bazu podataka) kupaca, korisnika, ispitanika, zaposlenika ili bilo koju drugu listu podataka koja sadrži imena i prezimena, kućne ili poštanske i email adrese, vi zapravo prikupljate osobne podatke i stoga je nužno poštivanje pravila o zaštiti podataka koje propisuje EU Opaća Uredba o zaštiti podataka (GDPR).