



**REPUBLIKA HRVATSKA
AGENCIJA ZA ZAŠTITU
OSOBNIH PODATAKA**

KLASA:

URBROJ:

Zagreb, 10. prosinca 2021.

Agencija za zaštitu osobnih podataka na temelju članka 57. stavka 1. i 58. stavka 1. i 2. Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) SLEU L119 i članka 34. Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka („Narodne novine“, broj 42/18) te članka 41. stavka 1. i članka 96. stavka 1. Zakona o općem upravnom postupku („Narodne novine“ broj 47/09), a postupajući po zahtjevu za utvrđivanje povrede prava na zaštitu osobnih podataka xy, donosi sljedeće

R J E Š E N J E

1. Zahtjev za utvrđivanje povrede prava na zaštitu osobnih podataka xy je osnovan.
2. Utvrđuje se da je pružanjem generičkog odgovora na upućeni zahtjev za ostvarivanjem prava na pristup osobnim podacima xy od strane društva y došlo do povrede prava na zaštitu osobnih podataka xy iz članka 15. stavka 1., a u svezi s člankom 12. stavkom 2. i 3. Opće uredbe o zaštiti podataka.
3. Nalaže se društvu y da xy-u odgovori na zahtjev za pristup osobnim podacima na način da mu dostavi informacije o obradi njegovih osobnih podataka u skladu s člankom 15. stavkom 1. Opće uredbe o zaštiti podataka.

O b r a z l o ž e n j e

Agencija za zaštitu osobnih podataka zaprimila je dana 24. svibnja 2021. godine zahtjev za utvrđivanje povrede prava na zaštitu osobnih podataka xy (dalje u tekstu: podnositelj zahtjeva), a u kojemu se u bitnom ističe kako je putem elektroničke pošte zatražio od društva y informacije o mjestu gdje su spremljeni njegovi osobni podaci te temeljem kojih privola se obrađuju njegovi osobni podaci. Na njegovo traženje podnositelj zahtjeva navodi kako je dobio samo generički odgovor kojim mu nisu pružene zatražene informacije o obradi njegovih osobnih podataka te kako

je dana 30. ožujka 2021. godine nakon dobivanja generičkog odgovora ponovno zatražio gore navedene informacije o obradi njegovih osobnih podataka, a na koji upit nije dobio odgovor.

Zahtjev je osnovan.

U svrhu zakonitog i pravilnog rješavanja predmetnog zahtjeva Agencija je zatražila očitovanje od društva y kao voditelja obrade osobnih podataka, a u odnosu na gore iznesene navode iz zahtjeva podnositelja, a osobito očitovanje o razlogu iz kojega je podnositelj zahtjeva u pogledu prava na pristup osobnim podacima dobio samo generički odgovor vezan uz obradu osobnih podataka.

Dana 08. rujna 2021. godine Agencija je zaprimila zatraženo očitovanje y-a, a u kojemu se u bitnom ističe kako je podnositelj zahtjeva dana 19. ožujka 2021. godine putem web forme na mrežnoj stranici postavio pitanje gdje y ima spremljene njegove podatke i koje sve privole za obradu osobnih podataka. U nastavku se navodi kako je y predvidio modalitete kojima se omogućava ostvarivanje prava na pristup osobnim podacima te brisanje osobnih podataka, kao i način podnošenja zahtjeva.

Pravo pristupa osobnim podacima korisnici mogu ostvariti isključivo na dva načina: dolaskom na prodajno mjesto te putem aplikacije, pod uvjetom da se korisnik registrira za korištenje aplikacije. Pravo na brisanje osobnih podataka korisnik ostvaruje isključivo dolaskom na prodajno mjesto.

U nastavku očitovanja y je naglasio kako se navedenim modalitetima osigurava potpuna i točna identifikacija ispitanika, te kako su navedeni modaliteti ostvarivanja prava specificirani u članku 6. Izjave o zaštiti osobnih podataka društva pod naslovom Prava korisnika te dostupni na URL poveznici ... U izdvojenim uputama, odnosno u članku 12. Izjave o zaštiti osobnih podataka navodi se kako se ispitanik u svezi pitanja vezanih uz obradu osobnih podataka može obratiti službeniku za zaštitu podataka putem mail adrese ili pisanim putem na adresu sjedišta y. Isto tako se ističe kako podnositelj zahtjeva nije podnio zahtjev predviđenim kanalima kako bi se utvrdio njegov identitet te u trenutku upita putem web forme nije bio korisnik usluga te nije mogao koristiti aplikaciju, te je upućen na prodajno mjesto.

Očitovanju je priložena cjelokupna korespondencija između podnositelja zahtjeva te društva y, a koja se odnosi na ostvarivanje prava na pristup osobnim podacima.

Nastavno na navedeno, ističemo kako se od 25. svibnja 2018., u svim državama članicama Europske unije, pa tako i u Republici Hrvatskoj, u području zaštite osobnih podataka izravno primjenjuje Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) SL EU 119, a za čiju primjenu i provođenje je nadležna Agencija za zaštitu osobnih podataka.

Članak 2. Opće uredbe o zaštiti podataka propisuje kako se ista primjenjuje na obradu osobnih podataka koja se u cijelosti obavlja automatizirano te na neautomatiziranu obradu osobnih podataka koji čine dio sustava pohrane ili su namijenjeni biti dio sustava pohrane.

Navedena Opća uredba o zaštiti podataka u članku 4. stavku 1. točki 1. propisuje da su osobni podaci svi podaci koji se odnose na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi, a pojedinac čiji se identitet može utvrditi jest osoba koja se može identificirati izravno ili neizravno, osobito uz pomoć identifikatora kao što su ime, identifikacijski broj, podaci o lokaciji, mrežni identifikator ili uz pomoć jednog ili više čimbenika svojstvenih za fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet tog pojedinca.

Sukladno članku 5. Opće uredbe o zaštiti podataka osobni podaci moraju biti zakonito, pošteno i transparentno obrađivani s obzirom na ispitanika (načelo zakonitosti, poštenosti i transparentnosti); prikupljeni u posebne, izričite i zakonite svrhe te se dalje ne smiju obrađivati na način koji nije u skladu s tim svrhama (načelo ograničavanja svrhe); primjereni, relevantni i ograničeni na ono što je nužno u odnosu na svrhe u koju se obrađuju (načelo smanjenje količine podataka); točni i prema potrebi ažurni (načelo točnosti); čuvani u obliku koji omogućuje identifikaciju ispitanika samo onoliko dugo koliko je potrebno u svrhe radi kojih se osobni podaci obrađuju (načelo ograničenja pohrane); obrađivani na način kojim se osigurava odgovarajuća sigurnost osobnih podataka, uključujući zaštitu od neovlaštene ili nezakonite obrade te od slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja primjenom odgovarajućih tehničkih ili organizacijskih mjera (načelo cjelovitosti i povjerljivosti).

Članak 6. stavak 1. Opće uredbe o zaštiti podataka propisuje kako je obrada osobnih podataka zakonita samo ako i u onoj mjeri u kojoj je ispunjeno najmanje jedno od sljedećeg: ispitanik je dao privolu za obradu svojih osobnih podataka u jednu ili više posebnih svrha; obrada je nužna za izvršavanje ugovora u kojem je ispitanik stranka ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora; obrada je nužna radi poštovanja pravnih obveza voditelja obrade; obrada je nužna kako bi se zaštitili ključni interesi pravnih obveza voditelja obrade; obrada je nužna za izvršavanje zadaće od javnog interesa ili pri izvršavanju službene ovlasti voditelja obrade; obrada je nužna za potrebe legitimnih interesa voditelja obrade ili treće strane.

Člankom 12. stavkom 2. Opće uredbe o zaštiti podataka propisano je kako voditelj obrade olakšava ostvarivanje prava ispitanika iz članaka od 15. do 22. Opće uredbe o zaštiti podataka, te ne smije odbiti postupiti po zahtjevu ispitanika u svrhu ostvarivanja njegovih prava iz članaka od 15. do 22., osim ako voditelj obrade dokaže da nije u mogućnosti utvrditi identitet ispitanika. Stavkom 3. propisano je kako voditelj obrade ispitaniku na zahtjev pruža informacije o poduzetim radnjama iz članaka od 15. do 22. bez nepotrebnog odgađanja i u svakom slučaju u roku od mjesec dana od zaprimanja zahtjeva. Taj se rok može prema potrebi produljiti za dodatna dva mjeseca, uzimajući u obzir složenost i broj zahtjeva. Voditelj obrade obavješćuje ispitanika o svakom takvom produljenju u roku od mjesec dana od zaprimanja zahtjeva, zajedno s razlozima odgađanja. Ako ispitanik podnese zahtjev elektroničkim putem, informacije se pružaju elektroničkim putem ako je

to moguće, osim ako ispitanik zatraži drugačije. Stavkom 4. dodatno je propisano kako u slučaju ako voditelj obrade ne postupi po zahtjevu ispitanika, voditelj obrade bez odgađanja i najkasnije jedan mjesec od primitka zahtjeva izvješćuje ispitanika o razlozima zbog kojih nije postupio i o mogućnosti podnošenja pritužbe nadzornom tijelu i traženja sudskog pravnog lijeka.

Također ističemo i članak 15. Opće uredbe o zaštiti podataka, u kojemu je propisano, između ostalog, kako svatko ima pravo zatražiti od voditelja obrade potvrdu da li obrađuje njegove osobne podatke, te pristup i informacije o osobnim podacima koje obrađuje o ispitaniku, a najmanje podatke o: svrsi obrade; kategorijama osobnih podataka o kojima je riječ; primateljima ili kategorijama primatelja kojima su osobni podaci otkriveni ili će im biti otkriveni, osobito primateljima u trećim zemljama ili međunarodnim organizacijama; razdoblju pohrane osobnih podataka; pravu na brisanje i ispravak osobnih podataka; pravu na podnošenje prigovora nadzornom tijelu; informaciji o izvoru prikupljenih osobnih podataka; o postojanju automatiziranog donošenja odluka. Stavkom 3. propisano je kako voditelj obrade osigurava kopiju osobnih podataka koji se obrađuju. Za sve dodatne kopije koje zatraži ispitanik voditelj obrade može naplatiti razumnu naknadu na temelju administrativnih troškova. Ako ispitanik podnese zahtjev elektroničkim putem te osim ako ispitanik zatraži drukčije, informacije se pružaju u uobičajenom elektroničkom obliku.

U uvodnoj izjavi broj 59. uz normativni dio teksta Opće uredbe o zaštiti podataka definirano je kako bi trebalo predvidjeti modalitete kojima se olakšava ostvarivanje prava ispitanika iz Opće uredbe o zaštiti podataka, uključujući mehanizme za podnošenje zahtjeva, te ako je primjenjivo, besplatno ostvarivanje, osobito zahtjeva za pristup osobnim podacima, njihovo ispravljanje ili brisanje i ostvarivanje prava na prigovor.

Slijedom navedenog, u ovoj upravnoj stvari utvrđeno je da je podnositelj zahtjeva dana 19. ožujka 2021. godine uputio zahtjev za pristup njegovim osobnim podacima koji su pohranjeni u sustavu pohrane y-a te kako je y kao predmetni voditelj obrade osobnih podataka dana 30. ožujka 2021. godine putem elektroničke pošte odgovorio podnositelju zahtjeva na način da mu je dostavio generičku obavijest o obradi osobnih podataka svih ispitanika na način da su navedene kategorije osobnih podataka uz pravne osnove temeljem kojih y svakodnevno obrađuje osobne podatke svojih korisnika, uz napomenu da se ne obrađuju posebne kategorije podataka te kako se informacije o obradi osobnih podataka putem privola mogu dobiti isključivo putem prodajnog mjesta.

Budući da podnositelj zahtjeva nije bio zadovoljan generičkim odgovorom istoga dana je ponovio svoj upit uz jasno preciziranje kako traži informaciju o obradi njegovih osobnih podataka, točnije mjestima gdje se nalaze spremljeni njegovi osobni podaci, a na koji nije dobio odgovor od y.

Iz svega navedenog jasno je utvrđeno kako je y dao generički odgovor o obradi osobnih podataka na zahtjev podnositelja od 19. ožujka 2021. godine iz razloga što putem web forme nije bio u mogućnosti utvrditi njegov identitet te iz razloga što je y predvidio jasne modalitete ostvarivanja prava iz Opće uredbe o zaštiti podataka, a koje nije iskoristio podnositelj zahtjeva, iako je

informiran kako se navedena prava mogu ostvariti dolaskom na prodajno mjesto. Na tom tragu je utvrđeno kako je takvo postupanje y bilo protivno članku 12. stavku 2. i 3. Opće uredbe o zaštiti podataka, a što je za posljedicu imalo uskraćivanje prava na pristup osobnim podacima podnositelju zahtjeva iz članka 15. stavka 1. Opće uredbe o zaštiti podataka.

Naime, voditelji obrade osobnih podataka su pozvani da na sve moguće načine olakšaju ostvarivanje prava ispitanika iz Opće uredbe o zaštiti podataka, te u tu svrhu mogu izraditi interne obrasce putem kojih ispitanici mogu lakše ostvariti svoja prava, te mogu imenovati i službenika za zaštitu podataka te imati i druge referentne točke putem kojih ispitanici mogu na lak i jednostavan način ostvariti svoja prava. No, iskorištavanje takve mogućnosti koja u prvom redu olakšava ispitanicima ostvarivanje njihovih prava te voditeljima obrade lakšu obradu predmetnih zahtjeva zasigurno ne znači da su ispitanici (ovdje podnositelj zahtjeva) obvezni pratiti takve modalitete ostvarivanja prava uz posljedicu uskrate postupanja po zahtjevu od strane voditelja obrade ukoliko se ne iskoriste predviđeni modaliteti. Izbor modaliteta ostvarivanja prava ne leži na voditelju obrade već je na dispoziciji ispitanika (ovdje podnositelja zahtjeva) koji može zatražiti pravo na pristup osobnim podacima na način da se obrati na bilo koji kontakt voditelja obrade, te je voditelj obrade dužan dalje ustupiti takav zahtjev unutar svoje organizacije nadležnoj službi te maksimalno olakšati ispitaniku ostvarivanje njegovih prava na zaštitu osobnih podataka, a ne obvezivati ispitanika da se obrati na točno određeno mjesto/kontakt unutar voditelja obrade. U tom smislu je jedino moguće da voditelj obrade odbije postupiti po zahtjevu ukoliko na navedeni način nije u mogućnosti utvrditi identitet podnositelja zahtjeva, no tada ga je voditelj obrade dužan o tome informirati u roku od 30 dana od dana zaprimanja zahtjeva. U konkretnoj upravnoj stvari y je imao na raspolaganju mogućnost da putem elektroničke pošte putem koje se upustio u korespondenciju sa podnositeljem zahtjeva traži dostavu dokaza o identitetu podnositelja zahtjeva kako bi postupio po njegovom zahtjevu za pristupom osobnim podacima, a sukladno članku 12. stavku 2. i 4. Opće uredbe o zaštiti podataka, a što y nije učinio, već je na prvotni upit izdao generički odgovor o obradi osobnih podataka, dok se na drugi upit oglasio iz gore navedenih razloga, te je na taj način y postupio protivno članku 15. stavku 1. Opće uredbe o zaštiti podataka, a u svezi s člankom 12. stavkom 2. i 3. Opće uredbe o zaštiti podataka.

Pozivanje y-a kako je iskorištavanje točno predviđenih modaliteta bilo jasno predviđeno člankom 6. Izjave o zaštiti osobnih podataka te javno dostupno putem mrežnih stranica y-a i da je na taj način podnositelj zahtjeva bio informiran o potrebi da se sa zahtjevom za pristupom podacima obrati izravno na prodajno mjesto je osobito problematično te pravno neprihvatljivo. Opća uredba o zaštiti podataka je propis Europske Unije koji ima izravnu i obvezujuću primjenu u našem pravnom sustavu te je po pravnoj snazi iznad nacionalnih zakona. Izjava o zaštiti osobnih podataka društva y služi u svrhu proaktivne objave informacija o obradi osobnih podataka kako bi ispitanici dobili više informacija o obradi njihovih osobnih podataka temeljem članka 13. i 14. Opće uredbe o zaštiti podataka te nema karakter obvezujućeg pravnog akta koji ima pravnu snagu putem kojeg se propisuju prava i obveze adresata. U potpunosti je pravno nedopušteno putem interne politike privatnosti derogirati odredbe višeg prisilnog propisa (Opća uredba o zaštiti podataka) te se služiti takvim argumentom kako bi se ispitanike obvezalo na obvezno služenje modalitetima ostvarivanja

prava iz Opće uredbe o zaštiti podataka te im uskraćivati njihova (javna) prava temeljem (privatne) informacije o obradi osobnih podataka koja nema atribut pravno obvezujućeg akta.

U tom smislu potrebno je istaknuti kako izdavanje generičkog odgovora ne može biti prihvatljiv način korespondencije te odgovaranja na zahtjev ispitanika za ostvarivanje prava na pristup osobnim podacima. Dostava generičkog odgovora nije prihvatljiva iz temeljnog razloga što se kod prava na pristup osobnim podacima radi o pristupu osobnim podacima točno određenog ispitanika (ovdje podnositelja zahtjeva) te o specifičnoj vrsti obrade osobnih podataka, koja se uvijek razlikuje od ispitanika do ispitanika te ovisi o više parametara, pa se davanjem generičkog odgovora ispitanik niti ne može upoznati sa konkretnom vrstom obrade njegovih osobnih podataka, već može dobiti načelnu predodžbu o osobnim podacima koje pojedini voditelj obrade obrađuje o svojim ispitanicima, ali i dalje ostaje praznina da ispitanik (ovdje podnositelj zahtjeva) i dalje nije svjestan obrade njegovih osobnih podataka temeljem članka 15. stavka 1. Opće uredbe o zaštiti podataka.

Naime, pravo na pristup osobnim podacima ima za svrhu podizanje svijesti ispitanika o obradi njihovih osobnih podataka te kako bi mogli lakše kontrolirati zakonitost obrade njihovih osobnih podataka te u konačnici dobiti jasni uvid u mogućnosti ostvarenja svih svojih prava iz Opće uredbe o zaštiti podataka, pa tako i prava na brisanje osobnih podataka. U ovoj upravnoj stvari utvrđeno je kako podnositelj zahtjeva nije bio u potpunosti svjestan obrade njegovih osobnih podataka od strane društva y te je upravo u tu svrhu podnio zahtjev za pristup podacima, na način da je zatražio informacije o mjestima gdje su pohranjeni njegovi osobni podaci te o privolama temeljem kojih y obrađuje njegove osobne podatke. Budući da je iz takvog upita bilo jasno kako podnositelj zahtjeva nije uopće siguran u pitanja obrade njegovih osobnih podataka, bilo je nužno Rješenjem naložiti y-u da podnositelju zahtjeva u pripadajućem roku od 8 dana dostavi cjeloviti odgovor o obradi svih njegovih osobnih podataka od strane društva y, a u skladu sa svim parametrima iz članka 15. stavka 1. Opće uredbe o zaštiti podataka.

Slijedom navedenog odlučeno je kao u Izreci rješenja.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU

Protiv ovog rješenja žalba nije dopuštena, ali se može pokrenuti upravni spor pred Upravnim sudom u Zagrebu u roku od 30 dana od dana dostave rješenja.

ZAMJENIK RAVNATELJA
Igor Vulje