

Metodické usmernenie č. 1/2016
k spracúvaniu osobných údajov v e-shope
(aktualizované znenie zo dňa 18.07.2016)

Podľa § 46 ods. 1 písm. m) zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 84/2014 Z. z. (ďalej len „zákon“) Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky (ďalej len „úrad“) vydáva toto metodické usmernenie.

ÚVOD

Nákup tovaru a služieb sa do značnej miery preniesol na internet, prostredníctvom ktorého je vykonávaných medziročne čoraz viac nákupov.¹

Internetový obchod (ďalej len „e-shop“) možno definovať ako predaj tovarov a/alebo služieb s využitím informačných a komunikačných technológií a webových aplikácií v prostredí internetu, kde na jednej strane tohto vzťahu je prevádzkovateľ e-shopu a na druhej zákazník e-shopu (ďalej aj „kupujúci“ alebo „zákazník“). Dochádza medzi nimi najčastejšie k uzavretiu kúpnej zmluvy realizovanej cez internet (zmluva uzavretá na diaľku). Súčasťou takejto zmluvy je aj získavanie informácií, vrátane osobných údajov zákazníka.

1. E-SHOP AKO INFORMAČNÝ SYSTÉM OSOBNÝCH ÚDAJOV A PRÁVNÝ ZÁKLAD SPRACÚVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV V ŇOM

1.1 Informačný systém osobných údajov e-shop

Zaznamenávanie osobných údajov zákazníka konkrétneho e-shopu je z pohľadu zákona spracúvaním jeho osobných údajov. Tým dochádza k vytvoreniu informačného systému osobných údajov² podľa zákona (ďalej aj „IS e-shop“ alebo „informačný systém e-shop“). Účelom tohto spracúvania osobných údajov zákazníka, fyzickej osoby, je najčastejšie uzavretie kúpnej zmluvy a následné uskutočnenie platby, dodanie tovaru alebo služby a prípadné poskytnutie iných súvisiacich služieb (reklamačné a iné povinnosti vyplývajúce

¹ Porovnanie internetového predaja v rokoch 2007 až 2014 v Slovenskej republike podľa Slovenskej asociácie pre elektronický obchod, odkaz dostupný na <http://www.bezpecnynakup.sk/press.aspx>.

² K pojmu „informačný systém osobných údajov“ pozri bližšie Metodické usmernenie úradu č. 5/2013.

prevádzkovateľovi e-shopu najmä v súvislosti s právnymi predpismi upravujúcimi ochranu spotrebiteľa). Právnym základom spracúvania osobných údajov zákazníka v informačnom systéme e-shop je § 10 ods. 3 písm. b) zákona.

1.2 Informačný systém osobných údajov marketing e-shopu

Pri zasielaní newsletterov na e-mailové adresy zákazníkov tiež dochádza k spracúvaniu ich osobných údajov, no v menšom rozsahu a na iný účel, ako je tomu pri kúpe tovaru alebo služieb. Prevádzkovateľ e-shopu v takomto prípade vytvára nový informačný systém osobných údajov, marketing e-shopu (ďalej aj „IS marketing“). Právnym základom takéhoto spracúvania osobných údajov zákazníka je jeho súhlas.

Je potrebné si uvedomiť rozdielnosť účelov spracúvania osobných údajov, rozdielnosť právnych základov a rozdielnosť spracúvaných osobných údajov pri týchto dvoch podnikateľských a zároveň spracovateľských činnostiach.

Kým pri **objednaní si tovaru** alebo služby zákazníkom je právnym základom spracúvania jeho osobných údajov zákon, a teda sa uplatní § 10 ods. 3 písm. b) zákona ako právny základ spracúvania, čiže spracúvanie osobných údajov zákazníka prebieha bez jeho súhlasu, tak pri **IS marketing** je právnym základom spracúvania osobných údajov práve súhlas zákazníka.

Prevádzkovateľ by mal dobu uchovávania súhlasu stanoviť primerane účelu, na ktorý osobné údaje fyzickej osoby, zákazníka, spracúva. Taktiež by prevádzkovateľ nemal zabúdať, že dotknutá osoba, zákazník, má právo svoj súhlas kedykoľvek odvolať.

SUMÁR

Právny základ IS e-shop (uzatváranie kúpnej zmluvy na diaľku) → **§ 10 ods. 3 písm. b) zákona**

Právny základ IS marketing → **súhlas zákazníka (dotknutej osoby)**

2. OZNAMOVACIA POVINNOSŤ A EVIDENČNÁ POVINNOSŤ PREVÁDZKOVATEĽA E-SHOPU

Podľa § 34 ods. 1 zákona sa oznamovacia povinnosť vzťahuje na všetky informačné systémy, v ktorých sa osobné údaje spracúvajú úplne alebo čiastočne automatizovanými prostriedkami spracúvania.

Prevádzkovateľ e-shopu, nemá povinnosť oznamovať IS E-shop úradu, nakoľko právnym základom spracúvania osobných údajov v ňom je § 10 ods. 3 písm. b) zákona, prevádzkovateľ si o IS e-shop vedie evidenciu v zákonom stanovenom rozsahu. Úrad zverejňuje na svojom webovom sídle tlačivo „*Evidencia informačného systému osobných*

údajov“, ktoré po vyplnení prevádzkovateľ e-shopu na úrad nezasiela, ale si ho uschová u seba (tlačivo evidencie informačného systému osobných údajov).

Pri IS marketing daného e-shopu je právnym základom spracúvania súhlas dotknutej osoby, teda ak prevádzkovateľ e-shopu nemá poverenú zodpovednú osobu je povinný IS marketing daného e-shopu oznámiť úradu na príslušnom tlačive. Obdobne sa oznamovacia povinnosť vzťahuje na všetky IS e-shopu (napr.: IS zasielanie newsletter, IS spotrebiteľská súťaž, IS vernostné karty daného e-shopu), pri ktorých je právnym základom súhlas dotknutej osoby, a ak prevádzkovateľ nemá poverenú zodpovednú osobu.

SUMÁR

IS e-shop

IS e-shop → evidenčný list IS e-shop (nezasiela sa úradu).

IS marketing/IS zasielanie newsletter/IS spotrebiteľská súťaž daného e-shopu

Ak prevádzkovateľ e-shopu *nemá poverenú zodpovednú osobu* → oznámenie k IS marketing/IS zasielanie newsletter/IS spotrebiteľská súťaž daného e-shopu (oznámenie/ oznámenia sa úradu zasielajú).

Ak prevádzkovateľ e-shopu *má poverenú zodpovednú osobu* →evidenčný list IS marketing/IS zasielanie newsletter/IS spotrebiteľská súťaž daného e-shopu (evidenčné listy sa úradu nezasielajú).

Prevádzkovateľ e-shopu môže začať reálne spracúvať osobné údaje zákazníkov odo dňa oznámenia informačného systému (IS marketing) úradu, prípadne odo dňa vyhotovenia evidenčného listu k týmto informačným systémom. Je potrebné dbať na to, aby reálny dátum začatia spracúvania osobných údajov nepredchádzal dátumu začiatku spracúvania osobných údajov uvedeného v oznámení alebo evidencii.

3. ZÁKAZNÍK E-SHOPU AKO DOTKNUTÁ OSOBA

Zákazník e-shopu je z pohľadu zákona dotknutou osobou, teda fyzickou osobou, ktorej sa osobné údaje týkajú. Je potrebné, aby prevádzkovateľ e-shopu na to po celú dobu spracúvania osobných údajov pamätal, pretože dotknutá osoba má podľa zákona svoje práva, ale aj povinnosti (oznámenie zmeny osobných údajov, napr. adresy, ak je to potrebné). Dotknutá osoba si voči prevádzkovateľovi e-shopu môže uplatniť svoje práva podľa § 28 zákona a nasledujúcich. Prevádzkovateľ e-shopu musí následne vybaviť žiadosť dotknutej osoby v súlade s § 29 zákona.³

³ Jeho nečinnosť, prípadne neúplné vybavenie žiadosti dotknutej osoby môže mať za následok to, že táto dotknutá osoba sa následne obráti na úrad a môže podať návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov podľa § 63 zákona. Poskytnutie informácie dotknutej osobe podľa § 29 je preto dôležitou súčasťou činností prevádzkovateľa, ktorú by nemal opomínať.

Prevádzkovateľ e-shopu musí plniť informačnú povinnosť v zmysle § 15 ods. 1 zákona, a to oznámiť zákazníkovi, ako dotknutej osobe, istý rozsah informácií, ktoré súvisia so spracúvaním jej osobných údajov.

3.1 Účelnosť a nevyhnutnosť spracúvania osobných údajov zákazníka e-shopu

Prevádzkovateľ e-shopu je z pohľadu zákona prevádzkovateľom spracúvajúcim osobné údaje zákazníka. Je potrebné, aby spracúval iba osobné údaje nevyhnutné na uzavretie zmluvy. Za nevyhnutné osobné údaje pri objednaní tovaru (uzavretí zmluvy na diaľku) možno považovať najmä: *titul, meno, priezvisko, adresa bydliska, prípadne adresa dodania tovaru, ak je iná ako adresa bydliska zákazníka, e-mail, telefónne číslo*; pri platbe kartou sú potrebné aj osobné údaje zákazníka nevyhnutné na uskutočnenie platby cez internet.

Pri IS marketing za nevyhnutné osobné údaje zákazníka možno považovať najmä jeho *meno a priezvisko spolu s e-mailovou adresou*, na ktorú mu budú marketingové ponuky zasielané.

4. BEZPEČNOSŤ SPRACÚVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV V E-SHOPE

Prevádzkovateľ e-shopu je zodpovedný za bezpečnosť a ochranu osobných údajov po celý čas ich spracúvania a je povinný prijať také bezpečnostné opatrenia, aby boli osobné údaje dostatočne chránené. Primeraným bezpečnostným opatrením podľa zákona je najmä dostatočné zabezpečenie fyzickej, technickej a personálnej bezpečnosti vo vzťahu k spracúvaným osobným údajom a ich povahe.⁴

Z hľadiska personálneho zaistenia bezpečného spracúvania osobných údajov zákazníkov je potrebné, aby zamestnanci e-shopu spracúvajúci osobné údaje zákazníkov boli, ako oprávnené osoby prevádzkovateľa poučení v zmysle zákona (vzor „Poučenia“ je zverejnený na webovom sídle úradu). Pokiaľ e-shop prevádzkuje fyzická osoba – podnikateľ, ktorá nemá žiadnych zamestnancov a okrem nej samotnej neprichádza do styku s osobnými údajmi žiadna iná fyzická osoba, nie je potrebné, aby poučila samú seba. Za bezpečnosť osobných údajov v tomto prípade zodpovedá ona, ako prevádzkovateľ. V prípade, ak by prevádzkovateľom e-shopu bola jednoosobová spoločnosť s ručením obmedzeným, kde je totožná osoba spoločníka a konateľa, je potrebné, aby táto fyzická osoba bola poučená ako oprávnená osoba, nakoľko ide o osobu odlišnú od obchodnej spoločnosti, ktorá je prevádzkovateľom e-shopu.

Pod fyzickou ochranou osobných údajov je potrebné si predstaviť najmä opatrenia na zamedzenie prístupu nepovoláných osôb k výpočtovej technike a prostriedkom, ktorými je spracúvanie osobných údajov v priestoroch prevádzkovateľa vykonávané. V prípade, že sa spracúvanie realizuje čiastočne automatizovanou formou (prostredníctvom počítača) a čiastočne neautomatizovanou (zošity, knihy a pod.), je potrebné, aby aj neautomatizované

⁴ „Bežné“ osobné údaje a „citlivé“ osobné údaje.

prostriedky spracúvania osobných údajov boli dostatočne chránené (zámka na dverách, zabezpečovací systém, uzamykateľná bezpečnostná skriňa a pod.).

Z hľadiska bezpečnostnej dokumentácie vyžadovanej podľa § 19 zákona a nasledujúcich⁵, ak prevádzkovateľ nespracúva v IS e-shop citlivé osobné údaje podľa § 13 zákona, ktorý je prepojený s verejne prístupnou počítačovou sieťou (sieť internet), je postačujúce, ak prijme primerané bezpečnostné opatrenia v základnom rozsahu. Nie je potrebné, aby bezpečnostné opatrenia zdokumentoval v bezpečnostnom projekte.

5. TECHNICKÉ ASPEKTY PREVÁDZKOVANIA E-SHOPU V KONTEXTE OCHRANY OSOBNÝCH ÚDAJOV

5.1 Šablóna e-shopu

Prevádzkovateľ e-shopu môže pri výbere technického riešenia šablóny e-shopu (rozhrania, ktoré slúži na prehliadanie konkrétnych tovarov ponúkaných v e-shope alebo na uskutočňovanie pridávania jednotlivých položiek do tzv. „košíka“) postupovať v zásade dvomi spôsobmi. Buď si šablónu e-shopu vytvorí sám alebo si môže, napr. prostredníctvom licenčnej zmluvy, zaobstarat' šablónu e-shopu od iného subjektu. Vo väčšine prípadov z pohľadu ochrany osobných údajov nedochádza k spracúvaniu osobných údajov zo strany poskytovateľa takejto licencie.

5.2 Webhosting e-shopu

V prípade, ak prevádzkovateľ nedisponuje vlastným webovým priestorom na technické prevádzkovanie e-shopu, najčastejšie vstupuje do zmluvného vzťahu so subjektom, ktorý mu takýto priestor poskytuje. Ak tento subjekt poskytuje pre prevádzkovateľa e-shopu webový priestor bez toho, aby z jeho strany dochádzalo k spracúvaniu osobných údajov, ktoré prevádzkovateľ e-shopu spracúva vo svojom informačnom systéme (z hľadiska informačno-komunikačných technológií), nebude potrebné špeciálne upravovať ich vzájomný vzťah z pohľadu ochrany osobných údajov⁶. V takomto prípade dochádza väčšinou na webových serveroch poskytovateľa webového priestoru len k ukladaniu šablóny e-shopu bez ukladania osobných údajov zákazníkov e-shopu, ktoré sú uložené u prevádzkovateľa e-shopu.

V opačnom prípade, ak bude dochádzať k spracúvaniu osobných údajov zákazníkov e-shopu⁷ aj prostredníctvom poskytovateľa webového priestoru, bude tento vystupovať v postavení sprostredkovateľa podľa § 4 ods. 2 písm. d) zákona, nakoľko poskytovateľ webhostingu spracúva osobné údaje v mene prevádzkovateľa. Vzájomný vzťah

⁵ Pozri tiež metodické usmernenie úradu č. 4/2016 Bezpečnostné opatrenie podľa § 19 ods. 1 zákona č. 122/2013 Z. z.

⁶ Zmluva podľa § 8 ods. 1 zákona.

⁷ Pozri definíciu spracúvania osobných údajov podľa § 4 ods. 3 písm. a) zákona. Aj samotné uloženie, uchovávanie osobných údajov na serveroch poskytovateľa webhostingu je spracovateľskou operáciou osobných údajov.

medzi prevádzkovateľom e-shopu a poskytovateľom webhostingu bude potrebné vymedziť zmluvou podľa § 8 ods. 1 zákona.

5.3 Technická podpora poskytovaná prevádzkovateľovi e-shopu tretím subjektom

V prípade, ak dochádza zo strany tretieho subjektu⁸ k vykonávaniu technickej podpory a k prípadnému odstraňovaniu technických porúch v informačných systémoch (z hľadiska informačno-komunikačných technológií), prostredníctvom ktorých prevádzkovateľ e-shopu spracúva osobné údaje v informačných systémoch osobných údajov (z hľadiska zákona) a nedochádza z jeho strany k systematickému spracúvaniu osobných údajov, sú zamestnanci tohto tretieho subjektu povinní dodržiavať povinnosť mlčanlivosti v zmysle § 22 ods. 3 zákona⁹, ak by pri vykonávaní týchto technických činností prišli do styku s osobnými údajmi.

6. ĎALŠIE EVENTUALITY SPRACÚVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV PRI PREVÁDZKOVANÍ E-SHOPU

6.1 Tretie strany v prípade e-shopu

V prípade e-shopov sa za tretie strany považujú napr. kuriérske a doručovateľské spoločnosti, a to jednak tie, ktoré poskytujú svoje služby na základe osobitného zákona (napr. zákon č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o poštových službách“) a tiež tie, ktoré sa týmto alebo iným osobitným zákonom neriadia.

V oboch prípadoch však ide o subjekty, ktoré vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť dodajú zákazníkovi tovar objednaný v e-shope. Právnym základom spracúvania osobných údajov pri doručení a prípadnej kontrole totožnosti osoby pri preberaní tovaru je zákon (§ 10 ods. 3 písm. b) zákona - zmluva, ktorou si zákazník tovar objednal. Na spracúvanie osobných údajov zákazníka e-shopu na účel dodania tovaru prostredníctvom vybraného doručovateľa nie je potrebný jeho súhlas. Je potrebné dodať, že zákon o poštových službách¹⁰ je právnym základom na spracúvanie osobných údajov zákazníka na účely poskytovania poštových služieb (dodanie, vybranie alebo distribúcia zásielky) pre subjekty riadiace sa týmto zákonom.

Za tretie strany, ktorým sa osobné údaje ešte môžu poskytovať, možno považovať aj niektoré štátne orgány, ktoré podľa osobitných zákonov majú ustanovené kontrolné právomoci v oblasti elektronického obchodovania. Osobné údaje zákazníkov e-shopu im budú poskytované na základe osobitných zákonov, ktoré spĺňajú kvalitatívne predpoklady na poskytnutie osobných údajov podľa § 10 ods. 2 zákona.

⁸ Subjekt poskytujúci opravu a údržbu techniky, prostredníctvom ktorej sú osobné údaje spracúvané.

⁹ Táto povinnosť sa vzťahuje aj na iné fyzické osoby, ktoré prídu do styku s osobnými údajmi u sprostredkovateľa.

¹⁰ Register poštových podnikov dostupný na webovom sídle Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb; dostupný na <http://www.teleoff.gov.sk/index.php?ID=8371>.

6.2 Súťaže organizované prevádzkovateľom e-shopu

Nie je ničím výnimočným, ak prevádzkovateľ e-shopu organizuje súťaže, pri ktorých dochádza k spracúvaniu osobných údajov, ako napr. k zverejneniu osobných údajov zákazníkov (výhercov). V tomto prípade je potrebné, aby zákazník o takejto možnosti zverejnenia vedel, mal možnosť na základe svojho slobodného rozhodnutia vyjadriť súhlas s tým, aby jeho konkrétne osobné údaje (napr. meno a priezvisko) boli zverejnené na určitý čas na presne určenom mieste (webová stránka e-shopu).

Je potrebné, aby zákazníkovi predchádzajúci súhlas so zverejnením jeho presne určených osobných údajov spĺňal náležitosti súhlasu podľa § 11 ods. 4 zákona.¹¹ V takom prípade dochádza k spracúvaniu osobných údajov zákazníkov v samostatnom informačnom systéme nazvanom napr. Spotrebiteľská súťaž daného e-shopu, ktorý je potrebné úradu oznámiť, ak prevádzkovateľ nemá poverenú zodpovednú osobu.¹² V prípade, ak prevádzkovateľ e-shopu chce organizovať viacero podobných súťaží, nie je potrebné, aby každú z nich oznamoval osobitne, ale môže na úrad zaslať oznámenie, ktorým zastreší organizovanie všetkých týchto súťaží.

6.3 Cezhraničný prenos osobných údajov zákazníkov e-shopu

Ak bude prevádzkovateľ e-shopu prenášať osobné údaje zákazníkov do tretích krajín¹³ je potrebné tieto krajiny uviesť v príslušnom tlačive (oznámenie, resp. evidencia). Krajiny Európskej únie a štáty, ktoré sú zmluvnou stranou Dohody o Európskom hospodárskom priestore, nie sú tretími krajinami, teda ich nie je potrebné uvádzať.

ZÁVER

Spracúvanie osobných údajov v e-shope, ako informačnom systéme osobných údajov, je po pochopení základných princípov a pravidiel spracúvania osobných údajov pomerne jednoduché a prehľadné. Prevádzkovateľ e-shopu nesmie opomenúť tri základné okruhy, ak rieši spracúvanie osobných údajov; prvým okruhom je právny základ spracúvania, následne je to splnenie si oznamovacej alebo evidenčnej povinnosti a v neposlednom rade zaistenie bezpečnosti spracúvaných osobných údajov.

V Bratislave, dňa 18. júla 2016 (aktualizované znenie)

**Soňa Pótheová v. r.
predsedníčka úrad**

¹¹ Pozri bližšie Metodické usmernenie úradu č. 1/2015 k súhlasu dotknutej osoby.

¹² Pozri bližšie kapitolu 2. tohto metodického usmernenia.

¹³ § 4 ods. 3 písm. l) zákona.