

## Az ECC informatikai eszközre vonatkozó adatvédelmi nyilatkozat

### Az európai fogyasztóvédelmi központok hálózata (ECC-Net)

#### Az ECC-Net ügykezelési informatikai eszköz

Az alábbi adatvédelmi nyilatkozat ismerteti, hogy az európai fogyasztóvédelmi központok hálózatát (ECC-Net) alkotó európai fogyasztóvédelmi központok (ECC-k) hogyan kezelik azon fogyasztók személyes adatait, akik akár információért, akár egy panasz kezelése vagy egy másik uniós tagországbeli, norvég, vagy izlandi kereskedővel fennálló vita rendezése ügyében segítségért fordulnak valamely központhoz. Az alábbiakban kifejtjük az összegyűjtött személyes adatok védelmére hozott intézkedéseket.

#### I. Az európai fogyasztóvédelmi központok hálózata (ECC-Net) célja és szereplői

Az ECC-Net célja a fogyasztói bizalom növelése oly módon, hogy a polgárokat tájékoztatja fogyasztói jogaikról, illetve megkönnyíti a jogorvoslat igénybe vételét olyan esetekben, amikor a fogyasztó a sajátjától eltérő országban (külföldön) vásárolt valamit. Az ECC-k számos szolgáltatással látják el a fogyasztókat a jogaikról való tájékoztatástól kezdve a határokon átnyúló panaszos ügyekben való tanácsadásig és segítségnyújtásig, valamint tájékoztatnak a vitás ügyek lehetséges megoldásairól is. Az európai fogyasztóknak továbbá a peren kívüli rendezési eljárásokról (alternatív vitarendezés) is nyújtanak tanácsadást, és hozzásegítik a fogyasztókat ilyen eljáráshoz olyan esetekben, amikor a kereskedővel nem sikerült közvetlenül megegyezésre jutni, illetve létezik az esetre alkalmazható alternatív vitarendezés.

Annak érdekében, hogy az ECC-Net képes legyen a polgárokat a fent említett szolgáltatásokkal ellátni, az ECC-Net ügykezelési informatikai eszközét használják a szükséges adatok összegyűjtésére és kezelésére. Az informatikai eszközt az Európai Bizottság működteti. E tekintetben a személyes adatokat a fogyasztóktól gyűjtik össze, majd dolgozzák fel.

Az európai fogyasztóvédelmi központok a 2004–2007. évekre vonatkozóan a fogyasztóvédelmi politika területén közösségi cselekvési program (2007–2013)<sup>1</sup> létrehozásáról szóló, 2006. december 18-i 1926/2006/EK európai parlamenti és tanácsi határozat 10. cselekvése (a mellékletben) alapján gyűjtik össze ezeket az információkat (HL L 404., 2006.12.30.).

A fenti személyes adatok összegyűjtése és feldolgozása az ECC-Net ügykezelési informatikai eszközön keresztül a személyes adatok közösségi intézmények és szervek által történő feldolgozása tekintetében az egyének védelméről, valamint az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló, 2000. december 18-i 45/2001/EK<sup>2</sup> európai parlamenti és tanácsi rendelet különösen annak 5. cikke a) és b) bekezdéseinek előírásait követi.

#### II. Milyen személyes információkat gyűjtünk, milyen célra és milyen technikai eszközökkel?

##### A. Az ECC-Net ügykezelési informatikai eszközbe bevitt azonosítási adatok

Az ECC-Net olyan személyes adatokat gyűjt, melyek az Ön azonosítására szolgálnak abban az esetben, ha Ön fogyasztóként tájékoztatást kér, vagy segítségért folyamodik egy panasz kezelése vagy egy másik uniós tagországbeli, norvég vagy izlandi kereskedővel fennálló vita rendezése ügyében. Az Ön által felkeresett ECC a következő személyes adatokat vagy azok

<sup>1</sup> [http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/hu/oj/2006/l\\_404/l\\_40420061230hu00390045.pdf](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/hu/oj/2006/l_404/l_40420061230hu00390045.pdf)

<sup>2</sup> [http://europa.eu.int/eur-lex/pri/en/oj/dat/2001/l\\_008/l\\_00820010112en00010022.pdf](http://europa.eu.int/eur-lex/pri/en/oj/dat/2001/l_008/l_00820010112en00010022.pdf)

egy részét gyűjti össze: az Ön neve, címe, elérhetőségei, melybe beletartozik telefon- és faxszáma, e-mail címe, továbbá neme és anyanyelve.

Amennyiben rendelkezésre állnak, az ügy alátámasztását szolgáló dokumentumokat is összegyűjtik.

## **B) Technikai információ**

Az európai fogyasztóvédelmi központok által az ECC-Net ügykezelési informatikai eszközbe minden adat bevitele az Európai Bizottság Egészségügyi és Fogyasztóvédelmi Főigazgatósága nevében történik. Az alkalmazást az Európai Bizottság Informatikai Főigazgatóságának szerverei tárolják.

Az informatikai eszközön létrehozott egyetlen cookie vagy naplófájl sem tárol személyes adatokat.

## **III. Ki fér hozzá az Ön által megadott információkhoz, és kik kapják meg azokat?**

Az ECC-Net által nyújtott szolgáltatás hatékonysága érdekében szükséges, hogy az ECC-k hozzáférjenek az ügyekkel kapcsolatos adatokhoz, beleértve a személyes adatokat is. A személyes adatokhoz csak a fogyasztó és a kereskedő országában található azon két európai fogyasztóvédelmi központ fér hozzá, melyek segítenek a fogyasztónak a határokon átnyúló panaszos ügyét vagy vitáját megoldani, vagy tájékoztatás kérése esetében az a központ, mely a tájékoztatást nyújtja. A személyes adatokat is tartalmazó, adott ügyhöz kapcsolódó adatok hozzáférhetőek továbbá az Európai Bizottság Egészségügyi és Fogyasztóvédelmi Főigazgatóságának adatkezelője, valamint az adatkezelő irányítása alatt dolgozó munkatársak számára az ECC-Net által nyújtott szolgáltatás minőségellenőrzési vizsgálatának elvégzése, illetve olyan adatbázis-kezelési feladatok ellátása érdekében, mint például a fogyasztók indokolt kérelme alapján személyes adataik letiltása vagy törlése. Minden összegyűjtött személyes adat csak a fent említett feladatok elvégzéséhez szükséges mértékben kerül felhasználásra.

Egy kereskedővel folytatott határokon átnyúló panaszos ügy vagy vita esetében az Ön mint fogyasztó által felkeresett ECC beviszi az Ön által megosztott információkat az ECC-Net ügykezelési informatikai eszközbe. Ezeket az információkat aztán az informatikai eszközön keresztül továbbküldik a panaszban érintett kereskedő országának európai fogyasztóvédelmi központjába. Mindkét ECC munkatársai az Ön ügyének megoldása céljából használják fel az információkat, szükség esetén közvetlenül felkeresve a kereskedőt. Amennyiben ez utóbbiról van szó, a megadott információkat továbbítják a kereskedőnek.

Tájékoztatás kérése esetében az ECC – kérésének feldolgozása érdekében – beviszi személyes adatait az ECC-Net ügykezelési informatikai eszközbe. Ilyen esetekben semmilyen információt nem továbbítanak más intézménynek.

## **IV. Hogyan védjük az Ön által megadott információkat?**

Az Ön által megadott információk egy biztonságos operációs rendszerbe kerülnek, mely az Európai Bizottságnak a Biztonsági Igazgatóság által az ilyen szerverek és szolgáltatások számára meghatározott biztonsági határozatainak és rendelkezéseinek hatálya alá tartozik. A rendszert személyes felhasználói azonosító és jelszó, valamint egy további digitális kód védi. A digitális kód egy egyedi, minden ECC számára a rendszer által generált, 12 karakterből álló kulcs. Ez a kód egy kiegészítő biztonsági szintet jelent, és a következő módon működik: az érvényes felhasználói azonosító és jelszó megadásával történő első hitelesítés után az

informatikai eszköz egy 3 karakterből álló kombinációt kér a felhasználótól, melyet a rendszer véletlenszerűen választ ki a 12 karakterből álló kulcsból. Ez a 3 karakterből álló kombináció az alkalmazásba való minden egyes belépéskor különböző.

## **V. Hogyan ellenőrizheti, módosíthatja vagy törölheti a megadott információkat?**

A fogyasztók ellenőrizhetik és módosíthatják személyes adataikat. Kérhetik továbbá személyes adataik letiltását vagy törlését az ECC-Net ügykezelési informatikai eszközből. A személyes adatok letiltására vagy törlésére vonatkozó kérelmek feldolgozásának átfutási ideje 2 hónap. Az ilyen típusú kérelmeket az Ön által korábban felkeresett európai fogyasztóvédelmi központba, vagy az Európai Bizottsághoz kell eljuttatni az alábbi két elektronikus postaláda vagy telefonszám valamelyikén:

Magyarországi Európai Fogyasztói Központ  
Elektronikus postaláda: [info@efk.hu](mailto:info@efk.hu)  
Telefonszám: +36-1-473-0338  
Telefax: +36-1-331-7386

Az Európai Bizottság Egészségügyi és Fogyasztóvédelmi Főigazgatósága  
Elektronikus postaláda: [sancoB5@ec.europa.eu](mailto:sancoB5@ec.europa.eu)  
Telefax: +32 2 292.13.66

## **VI. Mennyi ideig tároljuk adatait?**

Minden személyes adatot az utóintézkedések szükségességéig, illetve a kérdés lezárását követő maximum egy évig tárolunk az informatikai eszközben. Ha ez az időtartam letelt, minden személyes adatot törölünk. Az ügyvel kapcsolatos információkat név nélkül statisztikai okokból megőrizhetjük.

## **VII. Kapcsolattartás**

Ha kérdése vagy panasa van személyes adatainak felhasználásával kapcsolatban, elsősorban azzal az európai fogyasztóvédelmi központtal vegye fel a kapcsolatot, melyet már korábban is felkeresett. Ha további panasa van, vegye fel a kapcsolatot az Európai Bizottsággal. Mindkét címet megtalálja az V. pont alatt.

## **VIII. Jogorvoslat**

A személyes adatok felhasználásából származó konfliktusok esetében panasszal az európai adatvédelmi biztoshoz lehet fordulni (<http://www.edps.eu.int>).

Magyarországi Európai Fogyasztói Központ