



Številka: 007-5/2015/2

Datum: 11.2.2015

## Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo

e-naslov: [gp.mgrt@gov.si](mailto:gp.mgrt@gov.si)

### **ZADEVA: Predlog Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (EVA 2014-2130-0010) - MNENJE**

ZVEZA: Zadeva št. 007-8/2015

Spoštovani,

*na podlagi objave predloga Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (v nadaljevanju zakon) na podportalu E-demokracija in na podlagi 48. člena Zakona o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1) v nadaljevanju podajamo stališče Informacijskega pooblaščenca glede tistih določb zakona, ki se nanašajo na področje varstva osebnih podatkov ali širše zasebnosti.*

*Pri pregledu zakona smo upoštevali tudi mnenje Evropskega nadzornika za varstvo osebnih podatkov, z dne 12. 1. 2012 in Direktivo 2013/11/EU ter Uredbo (EU) št. 524/2013.*

#### **11. člen**

V zvezi s četrtem odstavkom opozarjamo, da bo v primeru zdravstvenih sporov (drugi odstavek 3. člena), v katerih se bodo obravnavali zdravstveni podatki (podatki o zdravstvenem stanju kot občutljivi osebni podatki), treba pri posredovanju teh podatkov prek elektronskih komunikacij (zlasti prek e-pošte) zagotoviti, da bodo podatki zavarovani »z uporabo kriptografskih metod in elektronskega podpisa tako, da je zagotovljena njihova nečitljivost oziroma neprepoznavnost med prenosom«. Tako raven zavarovanja občutljivih osebnih podatkov namreč zahteva **drugi odstavek 14. člena ZVOP-1**. Gre torej za zahtevo, da se **pri posredovanju (pošiljanju) podatkov prek elektronskih komunikacij** zagotovijo metode za avtentikacijo in avtorizacijo uporabnikov ter za **šifriranje podatkov na poti**. To obvezno velja, če zdravstvene podatke izvajalec IRPS ali enotna vstopna točka posreduje potrošniku, podjetju ali tretji upravičeni osebi, ali če zdravstvene podatke podjetje posreduje potrošniku, izvajalcu IRPS ali tretji upravičeni osebi. Priporočljivo pa je tak način zavarovanja podatkov zagotoviti tudi, če podatke potrošnik sam posreduje izvajalcu IRPS ali enotni vstopni točki.

Zgornje opozorilo sicer nujno ne zahteva poseganja v trenutno besedilo zakona, bo pa treba ta vidik upoštevati pri praktični realizaciji izvensodnega reševanja potrošniških sporov.

#### **12. člen**

V zvezi s zakonskim pooblastilom za ureditev postopkovnih pravil z internimi akti, opozarjamo, da **ta akt ne sme določati osebnih podatkov ali vrst obdelav osebnih podatkov**, ki niso že določene s tem ali drugim



zakonom. Ustava RS v 38. členu namreč zahteva, da se obdelava osebnih podatkov določa samo z zakonom. Lahko pa bi se z internim aktom:

- določili podrobnejši vidiki zakonsko že določene obdelave osebnih podatkov,
- določili postopki in ukrepi za zavarovanje osebnih podatkov (25. člen ZVOP-1),
- določila obdelava osebnih podatkov, pod pogojem, da je vezana na privolitvev potrošnika – to bi bilo v skladu s petim odstavkom 11. člena zakona, ki v povezavi s prvim odstavkom 9. in 10. člena ZVOP-1, dopušča obdelavo osebnih podatkov (tudi) na podlagi privolitve (soglasja, sporazuma), ne glede na to ali se obdelava odvija v javnem ali zasebnem sektorju.

### 13. člen

V prvem odstavku 13. člena zakona je določeno, da potrošnik v pobudi navede »svoje podatke«. V skladu z že omenjenim 38. členom Ustave RS in načelom določnosti, morajo biti že v zakonu naštet vse vrste osebnih podatkov ali vsaj skupine osebnih podatkov, ki naj bi se obdelovale. Tudi sicer ni sprejemljivo, da stranke postopka ne bi bile popolnoma oziroma nedvoumno določene (tega na primer zgolj ime in priimek ne zagotavljata); nenazadnje se mora tudi končna zavezujoča ali nezavezujoča odločba glasiti na točno določenega (znanega) potrošnika. Zato v zvezi s prvim odstavkom 13. člena zakona predlagamo, da se **z zakonom natančno določi, katere »lastne« podatke mora v pobudi navesti potrošnik**. Po vzoru Uredbe (EU) št. 524/2013 o spletnem reševanju potrošniških sporov so ti podatki lahko na primer: **osebno ime, naslov prebivališča in elektronski naslov**. Torej bi se določba lahko glasila na primer takole: *»Potrošnik vloži pri izvajalcu IRPS pisno pobudo za začetek postopka. V pobudi za začetek postopka navede svoje podatke (osebno ime, naslov prebivališča in elektronski naslov), podatke o podjetju, dejstva v zvezi z domnevnimi kršitvami podjetja in predloži dokaze, pomembne za rešitev potrošniškega spora«*.

K drugim določbam, ki se neposredno ali posredno nanašajo na varstvo osebnih podatkov (zlasti 18., 24. in 31. člen), nimamo pripomb.

Če bo predlog zakona pred predložitvijo na Vlado RS doživel večje spremembe, vas vljudno prosimo za ponovno posvetovanje.

Hvala za sodelovanje in lepo pozdravljeni,

Informacijski pooblaščenec:  
Mojca Prelesnik, univ. dipl. prav.,  
informacijska pooblaščenka