

Personas datu aizsardzība

Satura rādītājs

- | | |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| 1. Ievads | 6. Kam ir piekļuve Jūsu datiem un kam tie tiek atklāti? |
| 2. Kāpēc mēs apstrādājam Jūsu datus? | 7. Kādas ir Jūsu tiesības un kā tās izmantot? |
| 3. Kādus datus mēs apkopojam un apstrādājam? | 8. Kontaktinformācija |
| 4. Cik ilgi mēs saglabājam Jūsu datus? | 9. Kur atrast sīkāku informāciju? |
| 5. Kā mēs aizsargājam Jūsu datus? | |

1. Ievads

Šajā personas datu aizsardzības paziņojumā tiek paskaidrots kā mēs apkopojam, apstrādājam un nodrošinām aizsardzību jums iesniegtajiem personas datiem. Kā šī informācija tiek izmantota un kādas tiesības ir jums attiecībā uz jums iesniegtiem datiem (tiesības piekļūt, labot, bloķēt u.c.)

Eiropas institūcijas ir apņēmušās aizsargāt un ievērot Jūsu privātumu. Tā kā šī pakalpojuma ietvaros tiek apkopoti un tālāk apstrādāti Jūsu personas dati, *Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2018/1725 (2018. gada 23. oktobris) par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi Savienības iestādēs, struktūrās, birojos un aģentūrās un par šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Regulu (EK) Nr. 45/2001 un Lēmumu Nr. 1247/2002/EK*, ir piemērojama.

Eiropas Patērētāju centru tīkla (ECC-Net) mērķis ir veicināt patērētāju uzticēšanos Eiropas vienotajam tirgum, šo mērķi ECC-Net īsteno, konsultējot patērētājus par to patērētāju tiesībām un nodrošinot vieglu pieeju pretenzijas iesniegšanai, kad patērētājam radušās problēmas ar pārrobežu pirkumiem ES ietvaros. ECC-Net tīkls patērētājiem piedāvā plašu pakalpojumu klāstu, nodrošinot informāciju par patērētāju tiesībām, sniedzot padomus un palīdzību pārrobežu sūdzību risināšanā, kā arī, informējot par pieejamiem strīdu risināšanas veidiem. ECC-Net tīkls sniedz arī konsultācijas par ārpustiesas strīdu risināšanas procedūrām (ADR) patērētājiem visā Eiropā un nodrošina patērētājus ar vienkāršu un saprotamu piekļuvi ārpustiesas strīdu risinātājiem, kad izlīgums netiek panākts, tiešā veidā komunicējot ar komersantu.

Lai ECC-Net varētu nodrošināt iepriekš minētos pakalpojumus, tiek izmantota IT sistēma ECC-Net 2. Šī sistēma tiek izmantota, lai apkoptu un apstrādātu sūdzības un nepieciešamos informāciju, tostarp Jūsu personas datus. Sistēmas darbību nodrošina Eiropas Komisija.

Iepriekš minēto personas datu apkopošana un apstrāde, izmantojot sistēmu ECC-Net 2, atbilst *Eiropas Parlamenta un Padomes Regulai (ES) 2018/1725 (2018. gada 23. oktobris)* par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi Kopienas iestādēs un par šādu datu brīvu apriti, jo īpaši Regulas 5. pantam (a un b punkti).

2. Kāpēc mēs apstrādājam Jūsu datus?

Datu pārstrādes mērķis: Eiropas Komisijas Tiesiskuma un patērētāju ģenerāldirektorāta Patērētāju tiesību aizsardzības un izpildes nodrošināšanas nodaļas (E.3) vadītājs (turpmāk tekstā – Datu pārzinis) apkopo un izmanto Jūsu personisko informāciju, lai nodrošinātu Eiropas Patērētāju centru (ECC) darbību.

Eiropas Patērētāju centru tīkla (ECC-Net) mērķis ir sniegt patērētājiem informāciju un padomus par patērētāju tiesībām un palīdzēt risināt pārrobežu sūdzības un strīdus ES/EEZ robežās, lai patērētāji varētu pilnībā izmantot Eiropas iekšējā tirgus priekšrocības.

Lai veiktu savus pienākumus, ECC-Net izmanto IT sistēmu ECC-Net 2, šajā sistēmā tiek apstrādāti un uzglabāti nepieciešamie dati, šādiem mērķiem:

- Lai nodrošinātu saziņu starp ECC un patērētāju;
- Lai atvieglotu patērētāja pieprasījuma izvērtēšanu;
- Lai mēģinātu atrisināt sūdzības un strīdus, vai tieši ar komersantu, par ko iesniegta sūdzība, vai ar ārpusstiesas strīdu risinātāja starpniecību;
- Lai patērētāji varētu sekot savu pieprasījumu statusam;
- Lai ECC-Net varētu sniegt anonimizētu statistiku, tostarp par iespējamiem patērētāju tiesību pārkāpumiem.

Sīkāka informācija par ECC-Net ir atrodama šeit: <http://www.ecclatvia.lv/lv/par-ecc-net>

ECC-NET 2 tiesiskais pamats

- *EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES REGULAS (ES) Nr. 254/2014 (2014. gada 26. februāris) par daudzgadu patērētāju tiesību aizsardzības programmu no 2014. līdz 2020. gadam un ar ko atceļ Lēmumu Nr. 1926/2006/EK 2. pants un 3. panta pirmās daļas c un d punkti.*
- *EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES DIREKTĪVAS 2006/123/EK (2006. gada 12. decembris) par pakalpojumiem iekšējā tirgū 21. pants.*
- *EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES DIREKTĪVAS 2013/11/ES (2013. gada 21. maijs) par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK (Direktīva par patērētāju SAI) 14. pants.*
- *EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES REGULAS (ES) 2017/2394 (2017. gada 12. decembris) par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbild par tiesību aktu izpildi patērētāju tiesību aizsardzības jomā, un ar ko atceļ Regulu (EK) Nr. 2006/2004 27. panta pirmā daļa.*
- *EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES REGULA (ES) 2018/1725 (2018. gada 23. oktobris) par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi Savienības iestādēs, struktūrās, birojos un aģentūrās un par šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Regulu (EK) Nr. 45/2001 un Lēmumu Nr. 1247/2002/EK.*

Ņemot vērā Regulas (ES) 2018/1725 5.pantu, datu apstrāde tiek uzskatīta par tiesisku, jo datu apstrāde ir nepieciešama, lai pildītu iepriekšminēto tiesību aktu prasības, kā arī nodrošināt Komisijas atbilstību tās juridiskajām saistībām.

Latvijā Eiropas Patērētāju informēšanas centra (ECC Latvia) kompetenci, funkcijas un uzdevumus paredz 2006. gada 1. augusta Ministru kabineta noteikumi Nr.632 "Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums" 4.21. punkts, kas nosaka, ka, pildot Eiropas patērētāju palīdzības tīkla centra funkcijas Latvijā, ECC Latvia apkopo informāciju un informē patērētājus par patērētāju tiesībām Eiropas Savienības dalībvalstīs un par pārrobežu iepirkšanos, kā arī koordinē jautājumu risināšanu par patērētāju pārrobežu sūdzībām Eiropas Savienībā.

3. Kādus datus mēs apkopojam un apstrādājam?

Mēs apkopojam datus par šāda veida lietotājiem:

- Patērētāji Eiropas Savienībā, Norvēģijā un Islandē, kas vēršas pie ECC pēc informācijas un palīdzības (*Patērētāji*);
- Eiropas Savienības, Norvēģijas un Islandes komersantu kontaktpersonas, kas iesaistīti patērētāju sūdzību vai strīdu risināšanas procesā (*Komersantu pārstāvji*);
- Ārpus tiesas strīdu risinātāju pārstāvji (*ADR pārstāvji*).

Savāktie un turpmāk apstrādātie dati ir šādi:

a) Patērētājiem:

(i) apstrādātie dati ir šādi:

- patērētāja vārds;
- adrese;
- pasta indekss;
- dzīvesvietas valsts;
- telefona numurs;
- e-pasts;
- dzimums;
- saziņas valoda;
- Pieprasījuma kopsavilkums/apraksts

(ii) Nepieciešamības gadījumā, pēc personas skaidras piekrišanas, var tikt apkopoti papildu personas dati, piemēram, bankas informācija.

b) Komersantu pārstāvjiem:

Individuāla tirgotāja pārstāvja dati reti tiek uzglabāti sistēmā, bet, ja tos apstrādā, tie būs šādi:

- Tirgotāja pārstāvja vārds;
- Juridiskā adrese;
- Pasta indekss;
- Valsts;
- Oficiālā kontaktinformācija (telefons, e-pasts).

c) ADR pārstāvjiem:

Individuālu ADR pārstāvju dati reti tiek uzglabāti sistēmā, bet, ja tos apstrādā, tie būs šādi:

- ADR pārstāvja vārds;
- Juridiskā adrese;

- Pasta indekss;
- Valsts;
- Oficiālā kontaktinformācija (telefons, e-pasts).

4. Cik ilgi mēs uzglabājam Jūsu datus?

Patērētāju, komersantu un ADR pārstāvju dati tiek uzglabāti tik ilgi, kamēr lieta tiek risināta un ne ilgāk kā vienu gadu pēc lietas slēgšanas. Tas ļauj turpināt darbu, ja lietā pēc tās slēgšanas, rodas jauni notikumi. Pēc šī perioda beigām, informācija tiek anonimizēta un uzglabāta tikai statistikas nolūkos.

5. Kā mēs aizsargājam Jūsu datus?

Visi elektroniskā formāta dati (e-pasti, dokumenti, augšupielādētas datu sērijas utt.) tiek uzglabāti Eiropas Komisijas vai tās līgumslēdzēju serveros; šīs darbības tiek veiktas saskaņā ar Eiropas Komisijas lēmumu 2017/46 (2017. gada 10. janvāris) par komunikācijas un informācijas sistēmu drošību Eiropas Komisijā.

Komisijas līgumpartneriem ir saistoši īpaši līguma nosacījumi, kas attiecas uz Jūsu datu apstrādes darbībām Komisijas uzdevumā un konfidencialitāti, kas izriet no Direktīvas 95/46/EK.

6. Kam ir piekļuve Jūsu datiem un kam tie tiek atklāti?

Lai atrisinātu Jūsu sūdzību, Jūsu iesniegtā informācija, ar Jūsu piekrišanu, var tikt nosūtīta tam ECC, kura valstī ir reģistrēts sūdzībā minētais komersants, attiecīgiem ārpusstiesas strīdu risinātājiem vai uzraudzības iestādēm.

Datu atklāšana var notikt, kontaktējoties ar komersantu un lūdzot komersantam sniegt skaidrojumu par patērētāja sūdzību. Kad šāda kontaktēšanās tiek veikta, dati tiek atklāti tikai tiktāl, cik tas ir nepieciešams, lai atrisinātu sūdzību.

Piekļuve Jūsu datiem tiek dota pilnvarotam darbiniekam pēc principa “nepieciešams zināt”. Šie darbinieki ievēro likumā noteiktos un vajadzības gadījumā papildu noteiktos konfidencialitātes nosacījumus.

Pilnvarotais ECC Net personāls ir ECC-Net lietu risinātāji/juriskonsulti un Eiropas Komisijas darbinieki, kas ir autorizēti un ir atbildīgi par sistēmas ECC-Net 2 darbību.

Norvēģija un Islande ir EEZ/EBTA valstis un ECC-Net dalībnieces. Tāpēc informācijas pārsūtīšana starp ES un ECC Norvēģijā vai Islandē tiek uzskatīta par 9.panta pārcelšanu Regulas (ES) 2018/1725 izpratnē.

7. Kādas ir Jūsu tiesības un kā tās varat izmantot?

Saskaņā ar Regulu (ES) 2018/1725, Jums ir tiesības piekļūt saviem personas datiem, tos labot un/vai bloķēt, ja dati ir neprecīzi vai nepilnīgi. Jūs varat izmantot savas tiesības, sazinoties ar Eiropas Patērētāju centru, ar kuru līdz šim esat kontaktējies, vai ar datu pārzini, vai konflikta gadījumā ar Eiropas Komisijas Datu aizsardzības speciālistu, kā arī, nepieciešamības gadījumā, arī ar Eiropas Datu aizsardzības uzraugs, izmantojot kontaktinformāciju, kas sniegta 8. punktā.

8. Kontaktinformācija

Ja Jums ir komentāri vai jautājumi, vai jebkādas bažas vai sūdzības par Jūsu personas datu vākšanu un lietošanu, lūdzu, sazinieties ar Eiropas Patērētāju centru, ar kuru Jūs esat sazinājies sākotnēji, vai ar Datu pārzini, izmantojot šo kontaktinformāciju:

Eiropas Patērētāju informēšanas centrs

info@ecclatvia.lv

+37167388625

Datu pārzinis

Eiropas Komisija

Tiesiskuma un patērētāju ģenerāldirektorāts

Patērētāju tiesību aizsardzības un izpildes nodrošināšanas nodaļas (E.3) vadītājs

E-pasts: JUST-E3@ec.europa.eu

Fakss: +32 2 2989432

Eiropas Komisijas Datu aizsardzības speciālists: DATA-PROTECTION-OFFICER@ec.europa.eu

Eiropas Datu aizsardzības uzraugs: edps@edps.europa.eu

9. Kur atrast sīkāku informāciju?

Eiropas Komisijas Datu aizsardzības speciālists publicē visas personas datu apstrādes darbības. Veikto darbību sarakstam Jūs varat piekļūt šajā interneta vietnē: <http://ec.europa.eu/dpo-register>. Par apstrādi ir informēts Eiropas Komisijas Datu aizsardzības speciālists: atsauces numurs DPO-3984.1