



**HRVATSKA UDRUGA ZA
ZAŠTITU POTROŠAČA**

www.huzp.hr
huzp@zg.t-com.hr

Ozaljska 93/II , 10000 ZAGREB
telefon/telefaks: 01- 46 333 66

Zagreb, 26.siječnja 2022.
Naš broj : 150-2/22
2181-2/21

AGENCIJA ZA ZAŠTITU OSOBNIH PODATAKA
Ravnatelj gospodin Zdravko Vukić

Selska cesta 136
10000 ZAGREB
azop@azop.hr

Poštovani gospodine ravnatelju,

odgovor na drugu našu požurnicu od 24.siječnja 20212.g. dobili smo Vaš odgovor 25.siječnja 2022.g. s predmetom Primjena opće uredbe o zaštiti podataka.

Mi smo Vas pitali vrlo jednostavno pitanje : „smiju li operatori (telekomunikacija) putem TV-a ili SMS-a (Pravilnik NE ZOVI) slati obavijesti potrošačima da su im nešto dužni, a najčešće se radi o tome da potrošači kasne s uplatom nekoliko dana.“ , obavijest ide preko ekrana TV-a kada naši potrošači imaju na primjer posjetu svojih prijatelja koji gledaju obavijest o nekakvom dugu. Vrlo nezgodno i neprijatno.

Vi ste nam odgovorili općenito o skupljanju podataka, a mi govorimo o distribuciji podataka. To je nešto slično kada bi mi Vas pitali kada ste rođeni, a Vi nam odgovarate da se zovete „Pero“.

Budite ljubazni pa nam odgovorite na pitanje smiju li tako javno objaviti podatke o dugu potrošača?

S poštovanjem

tajnik HUZP-a



Tomislav Lončar



*Projekte zaštite potrošača novčano pomaže
Grad Zagreb
Nismo ovlašteni davati pravne savjete*



**REPUBLIKA HRVATSKA
AGENCIJA ZA ZAŠTITU
OSOBNIH PODATAKA**

KLASA: 004-02/21-01/814

URBROJ: 567-14/09-21-02

Zagreb, 07. prosinca 2021.

**Hrvatska udruga za zaštitu potrošača
g. Tomislav Lončar, tajnik
Ozaljska 93/II, 10 000 Zagreb**

[via e-mail: huzp@zg.t-com.hr](mailto:huzp@zg.t-com.hr)

**PREDMET: Primjena Opće uredbe o zaštiti podataka
- mišljenje, daje se**

Poštovani,

Nastavno na Vaš upit odnosan na slanje obavijesti potrošačima o njihovom dugovanju, Agencija za zaštitu podataka se očituje kako slijedi:

Člankom 6. stavkom 1. Opće uredbe o zaštiti podataka propisano je da je obrada zakonita samo ako i u onoj mjeri u kojoj je ispunjeno najmanje jedno od sljedećega:

- (a) ispitanik je dao privolu za obradu svojih osobnih podataka u jednu ili više posebnih svrha;
- (b) obrada je nužna za izvršavanje ugovora u kojem je ispitanik stranka ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora;
- (c) obrada je nužna radi poštovanja pravnih obveza voditelja obrade;
- (d) obrada je nužna kako bi se zaštitili životno važni interesi ispitanika ili druge fizičke osobe;
- (e) obrada je nužna za izvršavanje zadaće od javnog interesa ili pri izvršavanju službene ovlasti voditelja obrade;
- (f) obrada je nužna za potrebe legitimnih interesa voditelja obrade ili treće strane, osim kada su od tih interesa jači interesi ili temeljna prava i slobode ispitanika koji zahtijevaju zaštitu osobnih podataka, osobito ako je ispitanik dijete.

Ako je pravni temelj za obradu osobnih podataka pravna obveza voditelja obrade, tada ta pravna osnova mora biti utvrđena u pravu Unije ili pravu države članice kojem voditelj obrade podliježe, a tom pravnom osnovom mora biti određena i svrha obrade.

Člankom 2. Pravilnika o registru „Ne zovi“ (NN 47/2016) određena je svrha navedenog registra.

Naime, svrha registra „Ne zovi“ je stvaranje baze podataka, odnosno prikupljanje i korištenje podataka o telefonskim brojevima potrošača koji ne žele primati pozive i/ili poruke u svrhu promidžbe i/ili prodaje proizvoda i usluga putem telefona.

S tim u vezi, odredbe Pravilnika o registru „Ne zovi“ ne odnose se na konkretan slučaj.

Pravni temelj iz članka 6. stavka 1. Opće uredbe o zaštiti podataka u odnosu na prikazivanje obavijesti o dugovanju prema određenom voditelju obrade od strane ispitanika (potrošača) može se pronaći u smislu točke (b).

Europski odbor za zaštitu podataka smatra da kada obrada zapravo nije nužna za izvršenje ugovora, takva obrada može biti izvršena samo ako se oslanja na drugu prikladnu pravnu osnovu.

Članak 6. stavak 1. točka (b) neće obuhvaćati obradu koja je korisna, ali nije objektivno nužna za izvršenje ugovorne usluge ili za poduzimanje odgovarajućih predugovornih koraka na zahtjev ispitanika, čak i ako je to nužno za ostale poslovne svrhe ispitanika.

Međutim, određene aktivnosti mogu biti razumno predviđene i nužne unutar normalnog ugovornog odnosa, poput slanja službenih podsjetnika o nepodmirenim plaćanjima, stoga članak 6. stavak 1. točka (b) može obuhvaćati osobne podatke koji su nužni u vezi s takvim aktivnostima.

Također, pravni temelj iz članka 6. stavka 1. Opće uredbe o zaštiti podataka u odnosu na prikazivanje obavijesti o dugovanju prema određenom voditelju obrade od strane ispitanika (potrošača) može se pronaći u smislu točke (f).

S tim u vezi, napominjemo da bi se voditelj obrade mogao pozvati na legitimni interes kao pravni temelj za obradu, ta obrada osobnih podataka mora biti nužna za postizanje legitimnog interesa, legitimni interes mora biti zakonit, stvaran i trenutačan te dovoljno jasno opisan odnosno specifičan kako bi se omogućila provedba testa ravnoteže u odnosu na interese i temeljna prava osoba čiji se podaci obrađuju (ispitanika, ovdje zaposlenika). I, naposljetku, test ravnoteže mora pokazati da su u konkretnom slučaju interesi voditelja obrade ili treće strane jači od temeljnih prava i sloboda ispitanika.

Također, postojanje legitimnog interesa zahtijevalo bi pažljivu procjenu, među ostalim i to može li ispitanik u vrijeme i u kontekstu prikupljanja osobnih podataka razumno očekivati obradu u određenu svrhu.

S poštovanjem,

ZAMJENIK RAVNATELJA

Igor Vujić



Dostaviti:

1. Naslovu
2. Pismohrani - ovdje



**HRVATSKA UDRUGA ZA
ZAŠTITU POTROŠAČA**

www.huzp.hr
huzp@zg.t-com.hr

Ozaljska 93/II , 10000 ZAGREB
telefon/telefaks: 01- 46 333 66

Zagreb, 24.siječnja 2022.
Naš broj : 150/22
2181-2/21

AGENCIJA ZA ZAŠTITU OSOBNIH PODATAKA
Ravnatelj gospodin Zdravko Vukić

Selska cesta 136
10000 ZAGREB
azop@azop.hr

PREDMET: Požurnica

Poštovani gospodine ravnatelju,

19.rujna 2021.g. smo Vam poslali jedan dopis s molbom da nas posavjetujete kako potrošači ne bi imali probleme s telekomunikacijskim tvrtkama koje prko TV ekrana objavljuju dug vlasnika linije.

Prvu požurnicu smo Vam poslali 15.studenoga 2021.g.

Nažalost do sada nismo dobili Vaš odgovor.

Molimo Vas odgovor poslati na e-poštom ili običnom poštom.

U prilogu Vam dostavljamo ponovo dopis od 19.rujna 2021.g.te požurnicu od 15.studenoga 2021.g.

S poštovanjem

tajnik HUZP-a



Tomislav Lončar
Prilog: kao u dopisu



Projekte zaštite potrošača novčano pomaže
Grad Zagreb
Nismo ovlašteni davati pravne savjete



**HRVATSKA UDRUGA ZA
ZAŠTITU POTROŠAČA**

www.huzp.hr
huzp@zq.t-com.hr

Ozaljska 93/II , 10000 ZAGREB
telefon/telefaks: 01- 46 333 66

Zagreb, 15.studeni 2021.
Naš broj :2181-2/21

AGENCIJA ZA ZAŠTITU OSOBNIH PODATAKA
Ravnatelj gospodin Zdravko Vukić

Selska cesta 136
10000 ZAGREB
azop@azop.hr

Poštovani gospodine ravnatelju,

19.rujna 2021.g. smo Vam poslali jedan dopis s molbom da nas posavjetujete kako potrošači ne bi imali probleme s telekomunikacijskim tvrtkama koje prko TV ekrana objavljuju dug vlasnika linije.

Nažalost do sada nismo dobili Vaš odgovor.

Molimo Vas odgovor poslati na e-poštom ili običnom poštom.

U prilogu Vam dostavljamo ponovo dopis od 19.rujna 2021.g.

S poštovanjem

tajnik HUZP-a



Tomislav Lončar
Prilog: kao u dopisu



*Projekte zaštite potrošača novčano pomaže
Grad Zagreb
Nismo ovlašteni davati pravne savjete*



**HRVATSKA UDRUGA ZA
ZAŠTITU POTROŠAČA**

www.huzp.hr
huzp@zq.t-com.hr

Ozaljska 93/II , 10000 ZAGREB
telefon/telefaks: 01- 46 333 66

Zagreb, 19.rujna 2021.
Naš broj :2181/21

AGENCIJA ZA ZAŠTITU OSOBNIH PODATAKA
Ravnatelj gospodin Zdravko Vukić

Selska cesta 136
10000 ZAGREB
azop@azop.hr

Poštovani gospodine ravnatelju,

neki naši potrošači su nam se obratili s molbom za informaciju o tome smiju li operatori (telekomunikacija) putem TV-a ili SMS-a (Pravilnik NE ZOVI) slati obavijesti potrošačima da su im nešto dužni, a najčšće se radi o tome da potrošači kasne s uplatom nekoliko dana.

Jedan potrošač se našao u neugodnoj situaciji kada mu se pojavila poruka da nije platio račun, a imao je goste koji su i vidjeli tu poruku koja je prema našem mišljenju osobne prirode i nitko ne bi trebao znati da određeni potrošač kasni nekoliko dana s plaćanjem. Neki operatori čak u toku dana više puta šalju poruke.

Da li našeg potrošača štiti u ovom slučaju Zakon o zaštiti osobnih podataka ?

Molimo za obavijest kako bi mogli obavijestiti naše potrošače.

S poštovanjem

tajnik HUZP-a



Tomislav Lončar



*Projekte zaštite potrošača novčano pomaže
Grad Zagreb
Nismo ovlašteni davati pravne savjete*