

Realizacja praw osób których dane dotyczą zgodnie z RODO - praktyczne aspekty

Za nami ponad pół roku stosowania przepisów Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (RODO). Czas ten pozwala na wyciągnięcie pierwszych wniosków oraz wskazanie najczęstszych problemów, z jakimi mierzą się administratorzy danych. Niniejszy artykuł zawiera szereg praktycznych wskazówek nt. tego jak zgodnie z RODO realizować prawa osób, których dane dotyczą. Mówiąc o realizacji praw osób, których dane dotyczą mamy na myśli prawa wskazane w art. 15-22 RODO, tj. prawo do:

- 1) Dostępu do danych,
- 2) Sprostowania danych,
- 3) Usunięcia danych („prawo do bycia zapomnianym”),
- 4) Ograniczenia przetwarzania danych,
- 5) Przenoszenia danych,
- 6) Sprzeciwu,
- 7) Niepodlegania decyzjom opartym wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu.

W praktyce działalności administratorów obsługujących takie żądania, ich problemy nie dotyczą wyłącznie tego jakie dane można usunąć, czy tego jak wykonać prawo do przenoszenia danych. Wątpliwości administratorów dotyczą także kwestii takich jak to:

- w jakiej formie powinna być udzielona odpowiedź,
- w jakiej sytuacji możliwe jest wydłużenie terminu na udzielenie odpowiedzi,
- kiedy można odmówić realizacji wniosku,
- jak poprawie zweryfikować tożsamość osoby składającej wniosek,
- jak postępować z nieprecyzyjnie sformułowanymi wnioskami.

Właśnie tego rodzaju zagadnieniom będzie poświęcony ten artykuł. Z uwagi na obszerność tematu został on podzielony na dwie części. Dziś część pierwsza.

Osoby uprawnione do składania wniosków o realizację praw

Każda osoba, której dane są przetwarzane może złożyć do administratora wniosek o realizację praw określonych w art. 15-22 RODO. W praktyce, najczęściej takie wnioski pochodzą od klientów lub kontrahentów. Warto też pamiętać, że wniosek może zgłosić do swojego pracodawcy także pracownik (bez względu na formę zatrudnienia).

Poza tym, nie tylko aktualny klient, kontrahent czy pracownik posiadają takie uprawnienia. Szczególną kategorią osób zainteresowanych złożeniem takich żądań mogą być także, kandydaci do pracy, szczególnie Ci którzy nie zostali zatrudnieni. Takie osoby mogą żądać np. usunięcia swoich danych z bazy rekrutacyjnej. Wnioski mogą składać również byli pracownicy. Podobnie wygląda sytuacja w przypadku potencjalnych oraz byłych klientów lub kontrahentów.





Wśród osób najczęściej składających wnioski jest grupa byłych klientów. Szczególnie dotyczy to tych klientów, którzy zakończyli współpracę z administratorem z powodu niezadowolenia ze świadczonych na ich rzecz usług. Ten temat zostanie jeszcze szerzej omówiony w drugiej części artykułu.

Forma udzielania odpowiedzi

Zanim przejdę do przedstawienia poszczególnych form udzielenia odpowiedzi, w pierwszej kolejności chciałbym zwrócić uwagę, na ogólną zasadę, do której należy się stosować bez względu na rodzaj przyjętej formy. Zgodnie z art. 12 ust. 1 RODO wszelka komunikacja i udzielanie informacji osobom powinno odbywać się „w *zwięzłej, przejrzystej, zrozumiałej i łatwo dostępnej formie, jasnym i prostym językiem*”. Tego rodzaju postulat, wprost wynikający z przepisów RODO (jako tzw. zasada rzetelności i przejrzystości) jest swoistym novum w prawie ochrony danych osobowych.

Intencją twórców RODO było bowiem, aby komunikaty kierowane do osób był dla nich zrozumiałe, aby nie zawierały specjalistycznego, prawniczego języka. Niewątpliwie, stanowi to pewnego rodzaju wyzwanie dla osób przygotowujących odpowiedzi, szczególnie dla prawników, którzy muszą „przestawić się” na nieco inny styl formułowania odpowiedzi.

Jeśli chodzi o same formy udzielania odpowiedzi, to można wyróżnić:

- 1) formę pisemną, czyli udzielenie odpowiedzi w formie pisma przesłanego pocztą lub przesyłką kurierską, a nawet wręczenie go osobiście. W tym ostatnim przypadku warto zadbać o odpowiednie potwierdzenie odbioru pisma.
- 2) formę elektroniczną, czyli w praktyce, przede wszystkim wysłanie odpowiedzi drogą email. Przepisy RODO wskazują, że jeśli wniosek od osoby został złożony drogą elektroniczną, to również odpowiedź administratora „w miarę możliwości” powinna odbywać się w tej właśnie formie.
- 3) formę ustną, czyli np. udzielenie odpowiedzi podczas rozmowy telefonicznej. Co niezwykle ważne, ta forma powinna być stosowana jedynie wyjątkowo. Przed wszystkim, tylko wtedy, gdy osoba zażąda udzielenia odpowiedzi w taki sposób, a także pod warunkiem, że administrator innymi sposobami potwierdzi jej tożsamość. Ten drugi warunek, w praktyce sprawiający administratorom wiele trudności sprawia, że forma ustna nie jest (i zapewne także w przyszłości nie będzie) powszechnie stosowana.

Termin udzielenia odpowiedzi

Przepis art. 12 ust. 3 RODO stanowi, że odpowiedź jest udzielana **„bez zbędnej zwłoki, a w każdym razie w terminie miesiąca”**. A zatem, odpowiedź powinna być udzielona możliwie jak najszybciej, przy założeniu, że termin udzielenia odpowiedzi nie może przekroczyć jednego miesiąca. Ten termin jest najważniejszy i należy go bezwzględnie przestrzegać. Istnieje wprawdzie możliwość wydłużenia go o kolejne dwa miesiące, jednakże nie w każdym przypadku będzie to możliwe. Do okoliczności umożliwiających wydłużenie terminu wróć jeszcze w dalszej części artykułu.

Jak powinien być liczony ten termin? Decydująca będzie zawsze data „otrzymania” żądania. Bez znaczenia będzie więc, np. data, w której list zawierający żądanie został nadany na pocztę. W określonych sytuacjach, może się również okazać, że datą, od której rozpocznie się bieg terminu będzie nie data otrzymania żądania, lecz **data doprecyzowania tego żądania**. Będzie tak w



przypadku wniosków, które w sposób oczywisty będą nieprecyzyjne. Tego rodzaju wnioskowi zostanie poświęcona druga część artykułu.

Niezwykle istotne jest to, aby w tym terminie osoba otrzymała "merytoryczną" odpowiedź. Nie wystarczy więc samo przesłanie maila potwierdzającego otrzymanie wniosku i przyjęcie go do realizacji. **W terminie jednego miesiąca osoba powinna bowiem otrzymać konkretną odpowiedź realizującą jej prawo**, tj. przykładowo: informacje o przetwarzaniu danych, potwierdzenie usunięcia danych, potwierdzenie odnotowania sprzeciwu wobec przetwarzania danych lub cofnięcia zgody.

Jeśli natomiast, wystąpią takie okoliczności, które będą dawały administratorowi prawo do wydłużenia terminu na udzielenie odpowiedzi, to w tym samym jednomiesięcznym terminie osoba powinna zostać poinformowana o wydłużeniu terminu oraz o jego powodach.



Naucz podstaw RODO swoich pracowników. Zależy Ci na tym aby Twoi pracownicy otrzymali certyfikat i poznali praktyczną widzę z zakresu RODO zamiast nużących regulek? Sprawdź nasze interaktywne szkolenia e-learningowe.

SPRAWDŹ

Kiedy można wydłużyć termin?

Niejednokrotnie miesięczny termin może okazać się niewystarczający na udzielenie odpowiedzi. Z naszej praktyki wynika, że najczęściej na wydłużenie czasu realizacji wniosków wpływają: złożona struktura organizacyjna, skomplikowana struktura rozwiązań IT (duża ilość systemów przetwarzających dane), konieczność uzyskiwania informacji z centrali znajdującej się zagranicą, brak procedur wewnętrznych lub ich nieznanie przez pracowników.

W przypadku administratorów, którzy nie wdrożyli odpowiednich procedur, bądź ich nie przestrzegają może się zdarzyć, że sam czas, jaki jest potrzebny na dotarcie wniosku do osoby, odpowiedzialnej za jego rozpatrzenie wyniesie kilka dni. Jeśli do tego dodamy czas potrzebny na kontakt z kolejnymi osobami w celu uzyskania informacji, niejednokrotnie także z zewnętrznych firm obsługujących administratora, może się okazać, że termin jednego miesiąca jest zbyt krótki.

Należy jednak pamiętać, że dopuszczalne przyczyny wydłużania terminu realizacji wniosków, są ściśle określone w przepisach RODO i są nimi **wyłącznie „skomplikowany charakter żądania lub liczba żądań”** (art. 12 ust. 3 RODO). A zatem, nie każda przyczyna, a szczególnie nie taka, która wynika z niewłaściwego przygotowania organizacyjnego administratora będzie podstawą do wydłużenia terminu.



Koniec części pierwszej.

Autor artykułu:

Marcin Szkutnik, Radca Prawny, ekspert ds. ochrony danych osobowych

Źródła:

- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Ogólne rozporządzenie o ochronie danych)

