

# Informirani potrošnik - komu dajem katere osebne podatke in zakaj?

Smernice Informacijskega pooblaščenca za potrošnike





Namen dokumenta:	Smernice podajajo odgovore na najpogostejše zastavljena vprašanja glede varstva osebnih podatkov potrošnikov pri poslovanju in drugih aktivnostih na spletu, mobilnih komunikacijah, sodelovanju v nagradnih igrah, izpolnjevanju vprašalnikov o preferencah, klubih in karticah ugodnosti. Smernice so nove glede na določbe Splošne uredbe o varstvu podatkov
Ciljne javnosti:	Potrošniki, uporabniki storitev.
Status:	Javno.
Verzija:	1.1
Datum verzije:	10.9.2018
Avtorji:	Informacijski pooblaščenec.
Ključne besede:	Smernice, osebni podatki, potrošniki, splet, spletno nakupovanje, SMS klub, nagradne igre, klubi in kartice ugodnosti, virusni marketing.



# VSEBINA

## 0 SMERNICAH INFORMACIJSKEGA POOBlašČENCA

### UVOD

#### KAJ VSE JE OBDELAVA OSEBNIH PODATKOV?

Kaj vse so osebni podatki in kaj je obdelava osebnih podatkov?	5
Kdaj lahko podjetja in druge institucije iz zasebnega sektorja zbirajo moje osebne podatke?	5
Kakšne so moje pravice in kakšne so dolžnosti podjetij, ki obdelujejo moje podatke?	7
Kako je z mladoletnimi in pridobivanjem privolitve za obdelavo osebnih podatkov?	8
Kdaj lahko podjetja in institucije iz zasebnega sektorja zbirajo EMŠO?	8
Kdaj lahko podjetja in institucije iz zasebnega sektorja od mene zahtevajo davčno številko?	8
Kdaj lahko od mene zahtevajo kopijo osebnega dokumenta?	8
Ali lahko podjetja od mene zahtevajo podatke o mojem zdravstvenem stanju, verskem prepričanju, članstvu v politični stranki?	9

#### SPLETNO NAKUPOVANJE

Kako vem, ali je spletna stran varna in komu lahko zaupam?	9
Na kaj moram biti pozoren pri plačevanju prek spleta?	10
Kam lahko prijavim zlorabe?	11

#### NEPOSREDNO TRŽENJE, NAGRADNE IGRE IN ANKETNI VPRAŠALNIKI

Od nekega podjetja po pošti stalno prejemam oglasni material...	12
Kaj pa, če oglasna sporočila prejemam preko elektronske pošte?	12
Prejela/a sam vprašalnik, v katerem me neko podjetje vabi, da odgovorim na vprašanja glede svojih navad in stvari, ki me zanimajo...	14
Na kaj je potrebno paziti pri KARTICAH UGODNOSTI, ki jih ponuja že praktično vsaka trgovina?	14

#### Na kaj moram paziti, kadar sodelujem v nagradni igri?

15

## SMS KLUBI IN OGlašEVANJE PREK MOBILNIH TELEFONOV

16

Kako oglaševalec dobi moje podatke?	16
Ali je to zakonito?	16
Kako se lahko odjavim?	17
Kaj pa bluetooth oglaševanje?	17
Kam lahko prijavim podjetja, ki s trženjskimi praksami zlorabijo moje osebne podatke?	17

## VIRUSNI MARKETING

18

Kaj je virusni marketing?	18
Kako pa je zares z odgovornostjo ponudnikov v takšnem primeru?	19

## POVZETEK

20

## ZAKLJUČEK

23

## O smernicah Informacijskega pooblaščenca

Namen smernic IP je podati skupne praktične napotke za posameznike, katerih osebni podatki (OP) se obdelujejo, na jasen, razumljiv in uporaben način in s tem odgovoriti na najpogostejše zastavljena vprašanja s področja varstva osebnih podatkov, s katerimi se ti posamezniki srečujejo. S pomočjo smernic naj bi tako dobili uporabne nasvete o uveljavljanju svojih pravic glede obdelave osebnih podatkov, kot jih določata Zakon o varstvu osebnih podatkov (Uradni list RS, št. 94/07 – uradno prečiščeno besedilo; v nadaljevanju ZVOP-1) in Splošna uredba o varstvu podatkov (angl. General Data Protection Regulation – GDPR, Uredba (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES; v nadaljevanju Uredba).

Pravno podlago za izdajo smernic Informacijskemu pooblaščenču daje 3(b) odstavek 58. člena Splošne Uredbe (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (Splošna uredba o varstvu podatkov; GDPR), ki določa, da ima vsak nadzorni organ pooblastila v zvezi z dovoljenji in svetovalnimi pristojnostmi, med drugim, da na lastno pobudo ali na zahtevo izdaja mnenja za nacionalni parlament, vlado države članice ali, v skladu s pravom države članice, druge institucije in telesa, pa tudi za javnost, o vseh vprašanih v zvezi z varstvom osebnih podatkov. Podobno določa tudi 27. člen Direktive (EU) 2016/680 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov, ki jih pristojni organi obdelujejo za namene preprečevanja, preiskovanja, odkrivanja ali pregona kaznivih dejanj ali izvrševanja kazenskih sankcij, in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Okvirnega sklepa Sveta 2008/977/PNZ (njen prenos v slovenski pravni red naj bi poskrbel nov Zakon o varstvu osebnih podatkov).

Oglejte si tudi:

- **Mnenja IP:** <http://www.ip-rs.si/varstvo-osebnih-podatkov/iskalnik-podlodbah-in-mnenjih/>
- **Smernice in priročniki IP:** <https://www.ip-rs.si/publikacije/prirocniki-in-smernice/>

## Uvod

Razvoj sodobne tehnologije in pojav interneta sta temeljito spremenila naše življenje. Neomejene možnosti širjenja podatkov, ki nam jih ponujajo internet in druge nove komunikacijske poti, pa poleg vseh prednosti prinašajo tudi nove grožnje glede varstva osebnih podatkov in naše zasebnosti.

Sodoben potrošnik najraje čim več stvari opravi na daljavo. Zaradi hitrega načina življenja so nam aktivnosti in posli, ki jih lahko opravimo prek elektronskih komunikacij, postali zelo priročni. Vendar pa moramo pri takšnih načinih nakupovanja ponudniku na drugi strani pogosto sporočiti svoje osebne podatke. Pri tem ponudnika najverjetneje ne poznamo dobro in je zato dajanje podatkov, kot je številka našega transakcijskega računa, EMŠO, davčne številke..., toliko bolj nevarno.

Ravno zaradi hitrega tempa življenja potrošniki pogosto ne beremo splošnih pogojev in izjav, ki jih podpisujemo ob sklepanju pogodb oz. nakupovanju. Hitro se zgodi, da podpišemo dokument, s katerim se morda, če bi ga prebrali, sploh ne bi strinjali. Kmalu pa smo presenečeni nad negativnimi posledicami – nadlegovanje z oglasi po elektronski pošti, nezaželena SMS sporočila ipd.

Na kaj moramo paziti pri kupovanju blaga in storitev na spletu, da se to ne bo zgodilo? Na kaj moramo biti pozorni, ko izpolnjujemo obrazce, sodelujemo v nagradnih igrah, izpolnjujemo vprašalnike ipd.? S smernicami želi Informacijski pooblaščenec odgovoriti na ta vprašanja in seznaniti potrošnike s področjem varstva osebnih podatkov pri spletnem nakupovanju, sodelovanju v različnih trženjskih akcijah podjetij (nagradne igre, neposredno trženje, anketni vprašalniki), vključevanju v SMS klube, virusnem marketingu.

## Kaj vse je obdelava osebnih podatkov?

### Kaj vse so osebni podatki in kaj je obdelava osebnih podatkov?

Vaš **osebni podatek** je **katerikoli podatek, ki se nanaša na vas**, ne glede na obliko v kateri je izražen in na podlagi katerega vas je mogoče določiti, torej **identificirati brez posebnega truda ali stroškov**. Poleg vašega imena, priimka, naslovov, telefonskih števil, identifikacijskih števil, je osebni podatek lahko tudi fotografija, glas, vaše navade, članstvo v organizacijah, ekonomsko stanje, številka naslova IP ipd. NI pa vsak osebni podatek tudi varovan osebni podatek – GDPR tako ne velja za obdelavo osebnih podatkov, ki jo izvaja fizična oseba med potekom popolnoma osebne ali domače dejavnosti (npr. vaš adresar prijateljev).

Višjo raven zaščite uživajo **posebne vrste osebnih podatkov (ZVOP-1 jih poimenuje občutljivi osebni podatki)** podatki, ki razkrivajo rasno ali etnično poreklo, politično mnenje, versko ali filozofsko prepričanje ali članstvo v sindikatu, in obdelava genetskih podatkov, biometričnih podatkov za namene edinstvene identifikacije posameznika, podatkov v zvezi z zdravjem ali podatkov v zvezi s posameznikovim spolnim življenjem ali spolno usmerjenostjo. Posebne vrste osebni podatki so še posebej zaščiteni zato, ker so po naravi taki, da razkrivajo veliko o posameznikovi osebnosti (npr. spolna usmerjenost) in poseg vanje lahko pomeni grob poseg v posameznikovo zasebnost z nepopravljivimi posledicami.

**Obdelava osebnih podatkov** pomeni vsako dejanje, ki se izvaja v zvezi z osebnimi podatki, naj si bo avtomatsko ali ročno. Obdelava je lahko zbiranje, beleženje, urejanje, strukturiranje, shranjevanje, prilagajanje ali spreminjanje, priklic, vpogled, uporaba, razkritje s posredovanjem, razširjanje ali drugačno omogočanje dostopa, prilagajanje ali kombiniranje, omejevanje, izbris ali uničenje podatkov.

### Kdaj lahko podjetja in druge institucije iz zasebnega sektorja zbirajo moje osebne podatke?

Vaše osebne podatke lahko podjetja in ostale institucije iz zasebnega sektorja zbirajo le:

- če obdelavo osebnih podatkov določa **zakon** ali













- če ste za obdelavo podali svojo **privolitev** in ste bili **predhodno obveščeni** o namenu obdelave podatkov (najpogosteje v zasebnem sektorju),
- če ste z njimi sklenili **pogodbo**,
- če je obdelava potrebna za zaščito vaših **življenjskih interesov**,
- če je obdelava potrebna za opravljanje **naloge v javnem interesu** ali pri izvajanju **javne oblasti**, ki je podjetju dodeljena
- če je to potrebno za uresničevanje njihovih **zakonitih interesov** in ti interesi prevladujejo nad vašimi.

Pravne podlage za zasebni sektor, ko obdeluje običajne osebne podatke člen 6 (1) Splošne uredbe				
<b>PRIVOLITEV</b> točka (a)	<b>NOVICE</b> 	<b>Primeri:</b> 		<b>Prijava na prejemanje e-novic.</b> 
<b>OBDELAVA JE POTREBNA ZA SKLENITEV ALI ZA IZVAJANJE POGODBE</b> točka (b)				<b>Sodelovanje v nagradni igri.</b> 
<b>ZAKON ALI IZVAJANJE JAVNIH NALOG</b> točki (c) ali (e)				<b>Objava osebnih podatkov na spletu.</b> 
<b>ZAKONITI INTERESI, KI PREVLAJAJO NAD INTERESOM POSAMEZNIKA</b> točka (f)				<b>Posameznik izvede spletni nakup.</b> 
				<b>Nakup v veleblagovnici z bančno kartico.</b> 
				<b>Delo po pogodbi zunaj delovnega razmerja.</b> 
				<b>Podatki zaposlenih na podlagi Zakona o delovnih razmerjih.</b> 
				<b>Podatki komitentov bank na podlagi Zakona o bančništvu.</b> 
				<b>Podatki zavarovalencev na podlagi Zakona o zavarovalništvu.</b> 
				<b>Preprečevanje goljufij.</b> 
				<b>Varovanje omrežja.</b> 
				<b>Preprečevanje goljufij.</b> 
<b>Veljavna PRIVOLITEV po Splošni uredbi</b>				
<b>DOKAZLJIVA</b> 	<b>PROSTOVOLJNA</b> 	<b>SPECIFIČNA</b> 	<b>INFORMIRANA</b> 	<b>NEDVOUMNA</b> 
Dokazljiva je privolitev, ki omogoča, da jo lahko upravitelj kadarkoli izkaže na zahtevo nadzornega organa.	Prostovoljna je privolitev, ki: <ul style="list-style-type: none"> <li>• zagotavlja resnično izbiro in nadzor,</li> <li>• NE izhaja iz razmerja nesorazmerne moči med upraviteljem in posameznikom (delovno razmerje, javna oblast itd.),</li> <li>• NI pogoj za sklenitev pogodbe,</li> <li>• jo lahko posameznik kadarkoli umakne,</li> <li>• ne prinaša škodljivih posledic za posameznika, če je ne poda ali če jo umakne.</li> </ul>	Specifična je privolitev, ki je podana za konkretno opredeljen namen.	Informirana je privolitev, ki jasno pove: <ul style="list-style-type: none"> <li>• kdo je upravitelj,</li> <li>• za kakšen namen se bodo podatki obdelovali,</li> <li>• kateri podatki se bodo obdelovali,</li> <li>• da lahko posameznik privolitev kadarkoli umakne,</li> <li>• da ima pravico, da zanj ne velja odločitev, ki temelji zgolj na avtomatizirani obdelavi, vključno z oblikovanjem profilov,</li> <li>• o morebitnih tveganjih pri prenosu osebnih podatkov v tretjo državo ali mednarodno organizacijo.</li> </ul>	Nedvoumna je privolitev, ki je podana z izkazljivim in aktivnim dejanjem posameznika, ni domnevna.

Zasebni sektor lahko o vas zbira le tiste osebne podatke, **ki so ustrezni in po obsegu primerni glede na namen** obdelave (npr. za namen pošiljanja računa potrebuje le naslov, kamor pošlje račun, ne pa tudi števila članov gospodinjstva).

Poskusite ugotoviti, ali gre v naslednjih primerih za spoštovanje načela sorazmernosti:



SITUACIJA	SORAZMerno?	NAMIG
PRODAJALKA KRUHA OD VAS ZAHTEVA EMŠO.	 	NAMEN JE PRODAJA BLAGA IN NE IDENTIFIKACIJA KUPCA.
PRI AVTORSKI POGODBI OD VAS ZAHTEVAJO DAVČNO IN EMŠO.	 	NAMEN JE OBRAČUN PLAČILA (DAVČNI ZAVEZANEC) IN IDENTIFIKACIJA.
AVTOSERVIS OB POPRAVILU VAŠEGA AVTA OD VAS ŽELI PODATEK O TEM, KAKŠNE AVTOMOBILE VOZIJO VAŠI DRUŽINSKI ČLANI.	 	NAMEN JE POPRAVILO AVTA.
ZA PAKET ZA UPOKOJENCE OD VAS ZAHTEVAJO PODATEK O VAŠI STAROSTI.	 	VAŠA STAROST JE POGOJ ZA TO, DA LAHKO PRIDOBITE PAKET.
KULINARIČNO DRUŠTVO ZA VČLANITEV OD VAS ZAHTEVA KOPIJO OSEBNEGA DOKUMENTA.	 	KOPIJE OSEBNIH DOKUMENTOV LAHKO ZAHTEVAJO LE DOLOČENE INSTITUCIJE.
PRI TELEFONSKI ANKETI VAS SPRAŠUJEJO PO ROJSTNIH DATUMIH STARŠEV.	 	PRIVOLILI STE V TO, DA ODGOVARJATE NA VPRAŠANJA, KI SE TIČEJO LE VAS.

SITUACIJA	SORAZMerno?	NAMIG
ZA NAKUP VSTOPNICE ZA ŠTUDENTSKI FESTIVAL OD VAS ZAHTEVAJO POTRDILO O ŠOLANJU.	 	VSTOP NA FESTIVAL JE OMOGOČEN LE ŠTUDENTOM.
HKRATI S KRIŽANKO, S KATERO SODELUJETE V ŽREBANJU, ZA NAGRADO OD VAS ZAHTEVAJO DAVČNO ŠTEVILKO.	 	ČE LE SODELUJETE V ŽREBANJU, ŠE NISTE V DAVČNEM RAZMERJU.
ZAVAROVALNICA VAS SPRAŠUJE, ALI STE KADILEC.	 	ZAVAROVALNICA LAHKO ZBIRA PODATKE O VAŠEM ZDRAVSTVENEM STANJU.
OB VSTOPU NA PRIZORIŠČE ŠPORTNIH IGER OD VAS ZAHTEVAJO OSEBNI DOKUMENT.	 	URADNE OSEBE LAHKO VPOGLEDAJO V OSEBNI DOKUMENT.

Preden upravljavec (podjetje ali ustanova, ki želi vaše podatke) pridobi vaše osebne podatke, vam mora zagotoviti naslednje informacije:

- svojo **identiteto** in **kontaktne podatke**,
- kontaktne podatke **pooblašČene osebe** za varstvo podatkov, kadar ta obstaja,
- za kakšen **namen** se osebni podatki obdelujejo,
- **uporabnike** ali **kategorije uporabnikov**, ki so jim bili ali jim bodo razkriti osebni podatki,
- informacije o morebitnih **prenosih** osebnih podatkov **v tretjo državo ali mednarodno organizacijo**,
- **koliko časa** bodo vaši osebni podatki hranjeni,
- katere so **vaše pravice**, povezane z osebnimi podatki (dostop, popravek, izbris, omejitev obdelave, prenosljivost, pravica do ugovora),
- imate pravico, da svojo **privolitve kadarkoli prekličete**, če le-ta predstavlja pravno podlago za obdelavo,
- imate pravico, da za vas ne velja odločitev, ki temelji zgolj na **avtomatizirani obdelavi**, vključno z **oblikovanjem profilov**.

Če vam podjetje ponudi v podpis obrazec **izjave o privolitvi** v obdelavo vaših osebnih podatkov, vas izjava zavezuje le, če ste bili predhodno seznanjeni s celotnim besedilom, kar pomeni:

- da vas mora podjetje nanj izrecno opozoriti,
- da se mora pisna izjava oz. obrazec jasno razlikovati od drugih zadev, torej ne sme biti del splošnih pogojev,
- da mora biti besedilo dostopno brez težav,
- da mora biti besedilo jasno in razumljivo (nejasna določila se razlagajo vam v korist!).

Primer jasnega obvestila:

**Kaj:** Pri naročanju na spletne novice zbiramo vaš naslov elektronske pošte (e-naslov), ki ga vpišete v spletni obrazec.

**Zakaj:** Te podatke obdelujemo izključno za namene obveščanja o novostih za področje, ki ga izberete.

**Koliko časa:** Podatki o vaši elektronski pošti se shranjujejo, dokler se od storitve obveščanja po e-pošti ne odjavite. Od prejemanja e-novic se lahko odjavite kadarkoli, in sicer tako, da v prejetem elektronskem sporočilu kliknete na označeno povezavo ali pa tako, da se od e-novic odjavite na naši spletni strani, in sicer tukaj.

Ali bodo moji podatki **posredovani tretjim osebam**?

Primer nejasnega obvestila:

Podjetje d.o.o. osebne podatke posameznikov zbira in obdeluje skladno z določbami zakonodaje s področja varstva osebnih podatkov, to je v skladu z določbami Zakona o varstvu osebnih podatkov (Ur. l. RS, št. 94/2007, uradno prečiščeno besedilo), in sicer glede pravne podlage za obdelavo osebnih podatkov, zavarovanja zbranih osebnih podatkov ter pridobivanja privolitve za posredovanje podatkov posameznikov tretjim osebam. Pri tem lahko na podlagi soglasja posameznika Podjetje d.o.o. njegove osebne podatke iz sklopa A vprašalnika uporablja za izvajanje posameznih trženjskih akcij različnih oglaševalcev...

*Kakšne so moje pravice in kakšne so dolžnosti podjetij, ki obdelujejo moje podatke?*

Upravljalcev vaših osebnih podatkov vam je dolžan na vašo zahtevo:

- **potrditi, ali obdeluje osebne podatke, v zvezi z vami in vam tudi omogočiti dostop** do vaših lastnih osebnih podatkov, ki jih obdeluje, njihovo kopiranje ali prepisovanje,
- **zagotoviti informacije o namenu obdelave in vrsti osebnih podatkov, ki jih obdeluje,**
- **posredovati vse razpoložljive informacije o virih,** na katerih temeljijo podatki o vas, ki so v njegovi zbirki,
- **posredovati seznam uporabnikov, ki so jim bili vaši osebni podatki posredovani,**
- **če je mogoče, navesti predvideno obdobje hrambe podatkov**

Prav tako mora na vašo zahtevo **popraviti, omejiti obdelavo ali izbrisati osebne podatke**, za katere dokažete, da so nepopolni, netočni ali neažurni ali da so bili zbrani ali obdelani v nasprotju z zakonom. To mora storiti nemudoma ali najkasneje v 30ih dneh, oziroma vas obvestiti o razlogih za podaljšanje roka za še največ dva dodatna meseca. Prav tako vas mora v največ 30ih dneh obvestiti o razlogih, zakaj tega ne bo storil ter vas napotiti, da imate možnost pritožbe pri nadzornem organu za varstvo osebnih podatkov.

Primer: Imate kartico ugodnosti podjetja x. Kar naenkrat opazite, da od tega podjetja prejimate oglasna sporočila za tiste izdelke, ki ste jih nazadnje kupili. Kako podjetje ve, kaj ste kupovali, da vam sedaj pošilja take oglase?

**Po zakonu lahko zahtevate, da vam podjetje omogoči dostop do podatkov, ki jih zbira o vas. Tako boste vedeli, ali podjetje spremlja vaše nakupe in vam nato pošilja samo oglase, ki so vezani na vaše nakupe!**



## Kako je z mladoletnimi in pridobivanjem privolitve za obdelavo osebnih podatkov?

### OTROCI DO 15. LETA STAROSTI

Šteje se, da otrok **do 15. leta starosti** ni sposoben razumeti pomena in posledic privolitve v obdelavo osebnih podatkov, zato je **za obdelavo njegovih osebnih podatkov treba pridobiti privolitev staršev oz. zakonitega zastopnika.**

### OTROCI, KI SO ŽE DOPOLNILI 15 LET

Privolitev staršev je potrebna, če so posli oziroma obdelava osebnih podatkov tako pomembni, da bistveno vplivajo na mladoletnikovo življenje, ali takšni, da lahko vplivajo na njegovo življenje tudi po polnoletnosti.

### STORITVE INFORMACIJSKE DRUŽBE

Za storitve informacijske družbe, ki so namenjene otrokom, je do njihovega 16. leta (ZVOP-2 lahko to mejo tudi zniža, a ne pod 13 let) potrebna privolitev staršev. Storitve informacijske družbe je storitev, ki se po navadi zagotavlja za plačilo, na daljavo, z elektronskimi sredstvi in na posamezno zahtevo prejemnika storitev, npr. nakup izdelka v spletni trgovini, prenos aplikacije.

## Kdaj lahko podjetja in institucije iz zasebnega sektorja zbirajo EMŠO?

Enotna matična številka občana je njegova osebna identifikacijska številka. Zakon določa, da lahko zasebni sektor zbira EMŠO le:

- če tako določa zakon,
- če ste za to podali pisno privolitev in ste bili seznanjeni z namenom zbiranja.

## Kdaj lahko podjetja in institucije iz zasebnega sektorja od mene zahtevajo davčno številko?

Davčna številka se dodeli davčnemu zavezancu in se uporablja v zvezi z vsemi davki. **Podjetja smejo zbirati davčne številke šele takrat, ko vi in podjetje stopita v davčno razmerje**, npr. ko s sodelovanjem v nagradni igri postanete dobitnik nagrade, ki je vredna več kot 42 € oz. skupna vrednost vseh daril, ki ste prejeli od istega darovalca, presega 84 €. Več o davčnih številkah si preberite na straneh 10 in 11.

## Kdaj lahko od mene zahtevajo kopijo osebnega dokumenta?

### OSEBNI DOKUMENTI so:

- Osebna izkaznica
- Potni list
- Vozniško dovoljenje
- Druga javna listina s fotografijo državljana

Državljan RS mora osebni dokument **dati na vpogled** na zahtevo pooblaščenice **uradne osebe, ne sme** pa ga **dati ali posoditi drugi osebi**, niti ga **ne sme** zastaviti z namenom zavarovanja kakšne koristi oz. pravice.

Vašo osebno izkaznico ali potni list lahko v zasebnem sektorju kopirajo le:

- kadar to določa zakon,
- na podlagi vaše pisne privolitve,
- poleg vas samih lahko vaš osebni dokument kopirajo še notarji in finančne družbe.

Kdor kopira vaš osebni dokument, vam mora izdati **potrdilo o kopiji dokumenta**, na katerem je naveden **namen rabe kopije** in **rok, za katerega kopijo potrebuje!**





## Ali lahko podjetja od mene zahtevajo podatke o mojem zdravstvenem stanju, verskem prepričanju, članstvu v politični stranki?

Da, lahko, vendar so to **posebne vrste osebni podatki (ZVOP-1 jih poimenuje občutljivi osebni podatki)** in zato mora zbiranje teh podatkov dovoljevati zakon ali pa mora podjetje od vas pridobiti praviloma pisno privolitev. Posebne vrste osebnih podatkov lahko zbirajo tudi, če je to nujno za varovanje življenja posameznika ali če jih je posameznik že prej objavil. Posebne vrste osebnih podatkov lahko za namen svoje dejavnosti zbirajo tudi ustanove, združenja, društva, verske skupnosti, sindikati ali druge nepridobitne organizacije s političnim, filozofskim, verskim ali sindikalnim ciljem. Pri teh organizacijah ste namreč že s samo včlanitvijo posredovali tudi posebne vrste osebnih podatkov o, npr. politični pripadnosti. Podjetja lahko obdelujejo posebne vrste osebnih podatkov tudi, če je to potrebno za uveljavljanje, izvajanje ali obrambo pravnih zahtevkov.

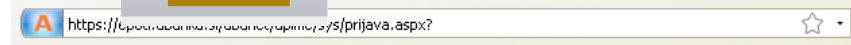
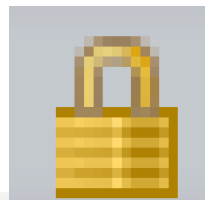


## Spletno nakupovanje

Pri obiskovanju spletnih strani in predvsem spletnem nakupovanju moramo biti pozorni na to, ali je vnos podatkov na strani varen in kdo je dejansko ponudnik blaga oz. storitve na spletni strani.

### Kako vem, ali je spletna stran varna in komu lahko zaupam?

Pravzaprav nikoli ne morete biti čisto prepričani, da je spletna stran varna. Obstajajo pa določeni kazalci, ki nam povejo, da je spletna stran relativno varna tako v smislu šifriranja vnesenih podatkov kot tudi verodostojnosti ponudnika, ki bo naše podatke obdeloval. Med drugim je pred vpisovanjem svojih osebnih podatkov na določeni spletni strani pomembno pogledati, kaj natančno piše v naslovni vrstici brskalnika. Eden od pokazateljev, da spletna stran omogoča varno povezavo, je namreč oznaka **https** namesto **http** v naslovu spletne strani in sličica **ZAKLENJENE KLJUČAVNICE**: ki se nahaja v spodnjem levem kotu ali pa v naslovni vrstici. Sličici dokazujeta, da deluje sistem šifriranja za zaščito zaupnosti podatkov, ki se prenašajo preko interneta med uporabnikom in spletnim strežnikom, kar pomeni, da je prenos podatkov med vami in spletnim strežnikom šifriran ter tako skrit pred očmi morebitnih vsiljivcev v omrežju.



Na spletu lahko goljufi zelo enostavno potvorijo spletno stran znanega podjetja in tako zavedejo obiskovalce. Pri tem pa z naročanjem preko spleta potrošnik lažnemu podjetju posreduje tudi svoje osebne podatke. Spretni goljufi jih nato lahko zlorabijo na različne načine. Zelo pogosto je, npr. **ribarjenje podatkov (ang. phishing)**, kjer potrošnik prejme potvorjeno elektronsko pošto podjetja, ki mu zaupa (npr. svoje banke ali ponudnika elektronske pošte). Na videz izgleda sporočilo avtentično: vsebuje ime in oblikovne elemente znane organizacije, na videz resnična imena zaposlenih in oddelkov v tej organizaciji, ime domene je zelo podobno pravemu naslovu domene.

V sporočilu ga ponudnik storitve poziva, naj obiše njihovo spletno stran, kjer mora vpisati svoje podatke zaradi varnosti ali obnove računa. Povezava do spletne strani je priložena v sporočilu, vendar ne vodi do dejanske spletne

strani podjetja, ampak do lažne spletne strani. Potrošnik tako dejansko nevede posreduje svoje osebne podatke goljufom. Zato potrošnikom svetujemo previdnost pri izbiri ponudnika blaga oz. storitve. Po evropski zakonodaji mora ponudnik, ki blago ali storitve ponuja na spletu, omogočiti **lahek, neposreden in stalen** dostop do določenih podatkov, kot so:

- ime in kontaktni podatki ponudnika (geografski naslov, e-pošta),
- trgovski register (pri nas je to Poslovni register), v katerega je vpisan, in identifikacijska oznaka v tem registru,
- če je za dejavnost potrebno dovoljenje, podatki glede pristojnega nadzornega organa,
- če ponudnik storitev izvaja storitev, ki je zavezana plačilu DDV, identifikacijska številka.

**Če dostopa do teh podatkov ponudnik ne omogoča, ni priporočljivo kupovati pri njem.**

#### DOBRO JE VEDETI:

V Sloveniji morajo biti vsa podjetja in samostojni podjetniki vpisani v **Poslovni register Slovenije**, ki je dostopen tudi na spletu. Če želite preveriti, ali je določeno podjetje resnično registrirano v Sloveniji, lahko to storite brezplačno na spletnih straneh Agencije Republike Slovenije za javnopravne evidence in storitve (AJ PES) - <http://www.ajpes.si/prs/>. Kadar pa niste prepričani o obstoju podjetja iz druge države članice EU, Islandije ali Norveške, pa lahko za pomoč zaprosite tudi Evropski potrošniški center ([www.epc.si](http://www.epc.si)).

#### **Kako se obraniti pred ribarjenjem podatkov?**

- **Prepoznavajte e-pošto, ki je namenjena prevari.** V sporočilu je grožnja z izgubo podatkov, brisanjem računa ali podobnimi škodljivimi posledicami, če ne bi izvršili tistega, kar od vas želijo (npr. "...če nam v roku x dni ne boste sporočili vašega uporabniškega imena, bomo vaš račun šteli za neaktiven ali odtujen in ga bomo prisiljeni zaprti...").

- **Preverite vir** prejetih sporočil: banke vas, npr. nikoli ne bodo nagovarjale, da prek ponujene povezave v elektronski pošti vnesete svoje osebne podatke ali geslo. Ne klikajte na povezave v elektronski pošti, ki se zdijo kot prava povezava do vaše spletne banke ali do katerokoli storitve, kjer morate vpisati svoje geslo (elektronska pošta, družabna omrežja itd). Raje uporabite vaše zaznamke oz. bližnjice.
- Preverite, ali se nahajate na pravi strani. Natančno preverite **domeno spletne strani** in ali omogoča šifrirano povezavo (<https://...> )
- **Redno preverjajte** svoje bančne izpiske. Razmislite o vklopu prejemanja varnostnih SMS sporočil ali druge storitve takojšnjega obveščanja, ki jih omogoča vaša banka ali hranilnica.
- **Poskrbite za varnost** svojega računalniškega sistema in uporabljajte zadnje verzije brskalnikov z zadnjimi varnostnimi popravki. Prav tako skrbite, da imate posodobljene verzije vseh nameščenih programov in posodobljen antivirusni program.

#### *Na kaj moram biti pozoren pri plačevanju prek spleta?*

Prek spleta lahko plačujemo izdelke in storitve na različne načine: z nakazilom na bančni račun podjetja (plačilo po predračunu), s kreditno kartico, predplačniško kartico ali pa prek posrednikov – ponudnikov storitve plačila na daljavo (npr. PayPal,). Na voljo so tudi mednarodne mreže, npr. Western Union ali Money Gram, ki omogočajo hiter prenos sredstev, predvsem med fizičnimi osebami, vendar so hkrati tudi zelo pogosto orodje spletnih goljufov. Zlorabe so možne pri vseh načinih plačila, zato lahko potrošniki sami s preudarnim vedenjem na spletu največ storimo za zaščito. Običajno goljufi pridobijo podatke za identifikacijo in avtorizacijo plačila (npr. pridobijo naše geslo za PayPal). Še veliko hujši pa so primeri, ko nekdo pridobi določene osebne podatke potrošnika (npr. EMŠO, davčna številka) in se pretvarja, da je on (krajša identitete). V imenu potrošnika nato sklepa pogodbe (npr. kreditne pogodbe), ki lahko potrošnika dolgoročno zelo obremenijo.

Zato je pri plačilu na daljavo potrebno veliko previdnosti s strani potrošnika. Smiselno je upoštevati tudi nasvet, da se pri pogostem spletnem nakupovanju uporablja posebna plačilna kartica, namenjena izključno temu.

### Katere podatke naj posredujem ponudniku?

Ponudnik lahko zahteva le tiste podatke, ki jih **potrebuje za uresničitev namena pogodbe z vami**. Če torej oddajate naročilo za nakup blaga, ponudnik potrebuje naslov, kamor bo blago dostavil. Pri tem pa ne potrebuje, npr. vaše EMŠO. Če niste prepričani o tem, zakaj ponudnik zahteva od vas določene podatke, ga o tem pisno povprašajte.

### *Kam lahko prijavim zlorabe?*

Če gre za **zlorabo vaše bančne kartice**, morate prijavo čim prej podati **na banko**. Če gre za plačilo prek ponudnika storitev (npr. PayPal), ga o tem nemudoma obvestite prek strani, namenjene podpori uporabnikom (npr. <https://www.paypal.com/us/smarthelp/topic/PROBLEMS>). Naslednji korak pa je prijava **na policijo**.

### VEČ O TEM:

**Več informacij** in nasvetov, kako varno uporabljati različne plačilne kartice, najdete v navodilih **Združenja bank Slovenije**: <http://www.zbs-giz.si/system/file.asp?FileId=10995>

**Več o zlorabah osebnih podatkov na spletu si lahko preberete na:**

- [www.safe.si](http://www.safe.si)
- <http://www.ip-rs.si/varstvo-osebni-podatkov/informacijske-tehnologije-in-osebni-podatki/varstvo-osebni-podatkov-na-internetu/>



## Neposredno trženje, nagradne igre in anketni vprašalniki

*Od nekega podjetja po pošti stalno prejemam oglasni material. Po telefonu mi ponujajo take in drugačne izdelke in storitve. Je to zakonito? Kje so pridobili moje podatke?*

Neposredno trženje z uporabo **navadne pošte** ali podjetja lahko izvajajo **brez vaše predhodne privolitve**. Za trženje **po telefonu** praviloma potrebujejo osebno privolitev. Vendar pa lahko v ta namen uporabljajo le osebne podatke, ki so jih pridobili iz **javno dostopnih evidenc ali v okviru zakonitega opravljanja dejavnosti** (npr. ker ste kupec njihovih izdelkov ali uporabnik storitve). Med javno dostopne evidence spada, npr. telefonski imenik, kontaktni podatki, objavljeni na spletu ipd.

Za namen neposrednega trženja lahko podjetje **brez vaše privolitve** uporablja le:

- vaše **osebno ime**,
- **naslov** stalnega ali začasnega prebivališča,
- naslov vaše **elektrosne pošte**, če ste kupec njihovega izdelka/storitve (več o tem v naslednjem razdelku).

Podjetje, ki torej želi, npr. po navadni pošti pošiljati oglase svojim naročnikom brez njihovega predhodnega soglasja, lahko za to uporabi le zgoraj navedene osebne podatke. Ne more pa za namene oglaševanja uporabiti, npr. podatka o vašem datumu rojstva, kljub temu, da ga je pridobilo od vas v okviru svojega opravljanja dejavnosti.

### *Kaj pa, če oglasna sporočila prejemam preko elektronske pošte?*

Za trženje prek elektronske pošte veljajo strožja pravila. Naslov vaše elektronske pošte lahko podjetje uporablja, **če ga je dobilo od vas kot kupca svojih izdelkov ali storitev** oziroma, če je pridobilo **vašo predhodno privolitev**.

V primeru, da podjetje za uporabo vašega elektronskega naslova potrebuje vašo privolitev, vam mora pred tem posredovati jasno obvestilo:

- **kdo** bo obdeloval vaše podatke (npr. ime podjetja, naziv organizacije ali društva)





- **za kakšen namen** (za vsako posamezno obdelavo, za katero je zahtevana privolitev),
- **katere podatke** se bo obdelovalo,
- da imate pravico svojo **privolitev kadarkoli umakniti**,
- da imate pravico, da ne velja odločitev, ki temelji zgolj na avtomatizirani obdelavi, vključno z oblikovanjem profilov
- o morebitnih tveganjih pri **prenosu osebnih podatkov v tretjo državo ali mednarodno organizacijo**. Zgolj obvestilo o tem, da bo podjetje vaš elektronski naslov uporabljalo, ni dovolj (t.i. »tiha privolitev«). Imeti morate namreč možnost, da v uporabo privolite oziroma ne. Poleg tega vam mora podjetje omogočiti, da **kadarkoli na brezplačen ali enostaven način zavrnete uporabo svojih osebnih podatkov za namene neposrednega trženja**. V takem primeru mora podjetje v 15 dneh ustrezno preprečiti uporabo ter vas o tem obvestiti v nadaljnjih 5 dneh.

Pri neposrednem trženju preko elektronske pošte mora podjetje spoštovati tudi naslednja pravila:

- komercialno sporočilo mora biti kot tako **jasno razpoznavno**;
- vsa elektronska sporočila morajo biti poslana iz veljavnega (elektronskega) naslova. Elektronska pošta, poslana z namenom neposrednega trženja, mora vsebovati **identiteto pošiljatelja**, v imenu katerega se sporočilo pošilja, in naslov, kamor lahko prejemnik pošlje **zahtevo za prekinitev takega trženja**;
- uporabnika se mora ob vsakem pošiljanju komercialnih sporočil **obvestiti o njegovih pravicah** glede prenehanja uporabe njegovih osebnih podatkov za namene neposrednega trženja, načina in stroškov odjave ter dolžnostih upravljavca.

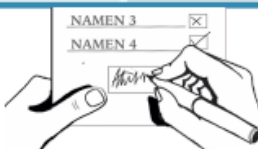
# OBDELAVA OSEBNIH PODATKOV PRI NEPOSREDNEM TRŽENJU FIZIČNIM OSEBAM

## Obdelava dopustna BREZ PRIVOLITVE

POT OBVEŠČANJA	PODATKI	POGOJI	PRAVNA PODLAGA	POSEBNI POGOJI
<b>Navadna pošta</b> 	Ime, priimek, stalno in začasno prebivališče	<p>Če so podatki <b>javno objavljeni</b> (imenik, profilna spletna stran, itd.).</p> <p>Če so bili podatki pridobljeni <b>v okviru zakonitega opravljanja dejavnosti</b> (vizitke, dogodki, sejmi, nakup, itd.).</p>	<p>72/I ZVOP-1</p> <p>72/I ZVOP-1</p>	<p>Jasna možnost, da lahko zahteva prenehanje pošiljanja obvestil (obvestilo o pravici do ugovora po 73. čl. ZVOP-1).</p>
<b>Elektronska pošta</b> 	E-naslov	<p>Če podjetje od <b>kupca</b> svojih izdelkov/storitev pridobi njegov elektronski naslov, ga lahko uporablja tudi za trženje svojih podobnih izdelkov/storitev.</p> <p>Če so e-naslovi posameznikov <b>javno objavljeni na spletnih omrežjih in pri drugih ponudnikih spletnih storitev</b>, kjer je posameznik sprejel politiko zasebnosti, ki predvideva neposredno trženje na te e-naslove.</p>	<p>158/II ZEKom-1</p> <p>Pogodba med ponudnikom spletne storitve in posameznikom v povezavi s 6(1f) Splošne uredbe</p>	<p>Jasna možnost, da brezplačno in enostavno zahteva prenehanje uporabe naslova za ta namen (pravica po drugem odst. 158 ZEKom-1).</p> <p>Možnost, da lahko zahteva prenehanje pošiljanja obvestil (obvestilo o pravici do ugovora po čl. 21 Splošne uredbe).</p>
<b>Telefon</b> 	Tel. številka iz imenika	Za namen ponujanja izdelkov ali storitev po telefonu na številke iz <b>Telefonskega imenika Slovenije</b> .	150 ZEKom-1	<p>Če v imeniku ni označbe, da posameznik <b>NE</b> želi prejemati klicev s komercialnim namenom (označba po tretjem odstavku 150. čl. ZEKom-1).</p>
<b>UPORABA OBJAVLJENIH KONTAKTOV ZAPOSLENIH ZA TRŽENJE PODJETJU ALI DRUGI ORGANIZACIJI</b>				
<b>Navadna pošta/telefon elektronska pošta</b> 	Naslov, e-naslov, telefon	Če podjetje trži na kontakt zaposlenega, ko je kontakt javno objavljen v skladu s 106. členom ZVOP-1.	48/I ZDR, 106/II ZVOP-1 v povezavi s 6(1f) Splošne uredbe	Možnost, da lahko zahteva prenehanje pošiljanja obvestil (obvestilo o pravici do ugovora po čl. 21 Splošne uredbe).

**UPOŠTEVAJTE PREKLICE**

V drugih primerih je obdelava dopustna  
le na podlagi **PRIVOLITVE**



INFORMACIJSKI  
POOBlašČENEC





*Prejela/a sam vprašalnik, v katerem me neko podjetje vabi, da odgovorim na vprašanja glede svojih navad in stvari, ki me zanimajo. Tako bom sodeloval/-a v nagradni igri in prejemal/-a samo oglase za stvari, ki me zanimajo. Na kaj moram pri tem paziti?*

Take vrste vprašalnikov podjetja običajno uporabijo za to, da bolje spoznajo svoje (potencialne) stranke, njihove navade in želje. Te podatke nato uporabijo za izboljšanje trženja – svoje stranke lahko razdelijo v **skupine**, glede na njihovo **starost, nakupne navade, hobije** ipd. in vsaki skupini nato pošiljajo oglase, ki bi jih utegnili bolj zanimati. Nekdo, ki odgovori, da ima psa in da rad kolesari, bo tako prejemal oglase za npr. pasjo hrano in kolesarsko opremo.

Z vidika varovanja osebnih podatkov se je potrebno zavedati, da so podatki, ki jih na ta način zaupate podjetju, vaši osebni podatki, hkrati pa vas mora podjetje jasno obvestiti, da **s tem, ko rešite anketo, podate privolitev**, da lahko te podatke podjetje obdeluje. Podjetje vas lahko sprašuje tudi po posebnih vrstah osebnih podatkov (politična pripadnost, zdravstveno stanje) in v tem primeru morate **izrecno izjaviti, da se strinjate** z obdelavo podatkov, praviloma s pisno izjavo.

Podjetje vas mora v vsakem primeru obvestiti o tem, **kdo** bo podatke obdeloval (npr. podjetje samo, pogodbeni obdelovalec ipd.), **katere podatke** bo obdeloval (npr. ime, priimek, socio-demografski podatki, podatki o političnem prepričanju ipd.) in **za kakšen namen** (npr. za namene trženja zdravstvenih izdelkov). Če namerava podjetje podatke, zbrane na podlagi ankete, **posredovati tretjim osebam**, vas mora predhodno obvestiti, da namerava zbrane osebne podatke uporabiti tudi v druge, natančno opredeljene namene in za to pridobiti vašo privolitev.

*Na kaj je potrebno paziti pri KARTICAH UGODNOSTI, ki jih ponuja že praktično vsaka trgovina?*

Praktično vsaka trgovina oziroma ponudnik storitve ali izdelkov že ima svojo **kartico, klub ugodnosti**. Z včlanitvijo v ta klub potrošnik pridobi možnost popustov, drugih ugodnosti, sodelovanja v nagradni igri ipd. Seveda pa podjetja tako pridobljene osebne podatke uporabljajo tudi za namene trženja. Člani kluba oziroma imetniki kartice tako prejemajo komercialna obvestila ipd. Pravila glede obdelave osebnih podatkov potrošnika so tudi v tem primeru

enaka – **natančno morate biti seznanjeni s tem, kdo bo podatke obdeloval, za kakšen namen in katere podatke se bo obdelovalo**. Zelo pomembno je, da si **natančno preberete pogoje uporabe tovrstnih kartic!**

V zadnjem času podjetja te aktivnosti še nadgrajujejo – ne shranjujejo le osebnih podatkov imetnikov kartice, ampak tudi **podatke o njihovih konkretnih nakupih ali transakcijah**. Kar v praksi pomeni, da imajo z vsemi temi podatki precej popolno sliko posameznika. Kdo je, kje kupuje, kaj kupuje, kdaj kupuje – in na podlagi teh informacij lahko podjetje trženje popolnoma prilagodi praktično vsakemu posamezniku ali pa skupini posameznikov. Podjetje potrebuje za takšno zbiranje podatkov in profiliranje vašo **izrecno privolitev, praviloma v pisni obliki**. Trгоvec lahko spremlja vaše nakupe in prilagaja svojo ponudbo (profiliranje) tudi v primeru, da imate sklenjeno pogodbo, kjer pa mora biti natančno pojasnjena uporaba kartice zvestobe in opredeljeno spremljanje nakupov. Ti dve zakoniti podlagi za obdelavo osebnih podatkov in profiliranje članov klubov zvestobe oz. imetnikov kartic ugodnosti – privolitve in pogodbe – ni mogoče združevati oziroma mešati, temveč mora ponudnik kartice zvestobe že od začetka povsem jasno razložiti, ali in kateri osebni podatki se za posamezen namen obdelujejo na eni in kateri na drugi pravni podlagi. Nedopustno bi bilo, da bi podjetje z naknadno spremembo splošnih pogojev uporabe kartice pričelo dodatno hraniti tudi podatke o vaših nakupih, če vi o tem ne bi bili vnaprej jasno obveščeni in se s tem ne bi že vnaprej strinjali.



## Na kaj moram paziti, kadar sodelujem v nagradni igri?

- **V pravilih igre mora biti natančno določena tudi obdelava osebnih podatkov**, npr. na spletu lahko organizator objavi imena nagrajencev le, če je v pravilih igre izrecno zapisal, da bodo nagrajenci objavljeni in se je sodelujoči s temi pogoji strinjal, torej podal privolitev. Prav tako mora organizator nagradne igre pridobiti vašo privolitev za uporabo osebnih podatkov, najpogosteje je to elektronski naslov, za namen trženja oz. za drug namen razen obveščanja o nagradni igri. Torej morate za vsak namen (obveščanje o nagradnem žrebu, prejemanje elektronskih novičk itd.) podati ločeno privolitev;
- **Organizator nagradne igre lahko od vas zahteva EMŠO** le, če razpolaga z vašo pisno privolitvijo;
- **Davčno številko lahko organizator zbira in obdeluje le, kadar nastane pri sodelovanju posameznika v nagradni igri davčno razmerje** (samo od nagrajencev in če je vrednost nagrade več kot 42 €);
- **Organizator nagradne igre ne sme fotokopirati osebnih dokumentov** (lahko pa zaradi identifikacije vpogleda v dokument).

**Podjetje mora takoj po prenehanju namena obdelave podatkov podatke uničiti** – ko je nagradna igra zaključena, je treba zbrane osebne podatke uničiti ali spremeniti v brezosebno obliko (anonimizirati), razen, če ste za daljši rok hranjenja podali svojo privolitev.





## SMS klubi in oglaševanje prek mobilnih telefonov

Potrošnik se običajno v SMS klub včlani:

- z izpolnitvijo kekega obrazca na spletu,
- s prijavo na nagradno igro ali nagradni kviz preko spleta kupona v kakem časopisu,
- s pošiljanjem SMS/MMS sporočila ali
- prek nakupov znotraj aplikacij.
- Kot član nato na svoj mobilni telefon prejema komercialna SMS/MMS sporočila, ki mu jih običajno pošiljatelj zaračuna.

Primeri:



S sodelovanjem v nagradni igri se strinjate s splošnimi pogoji pogoje za sodelovanje v igri.

- S sodelovanjem v nagradni igri udeleženci
- sprejmejo in soglašajo s pravili nagradne igre;
- dovolijo, da v primeru izbora organizator objavi ime in priimek ter njihove fotografije na spletnih mestih družbe DG Media d.o.o. in drugih medijih;
- dovolijo, da DG Media prejete podatke obdeluje v svojih zbirkah in jih uporablja za statistično obdelavo, segmentacijo potrošnikov, pošiljanje oglašnega gradiva (e-mail), vabil, pisno anketiranje. Podatki se lahko obdelujejo tri leta oziroma do preklica. Po preteku roka oz. v primeru preklica se podatki v skladu z zakonom uničijo.

## Kako oglaševalec dobi moje podatke?

Potrošnik sam posreduje svoje podatke ponudniku. Težava je namreč v tem, da **potrošniki pogosto niti ne vemo, kdaj in kako smo se včlanili v takšen klub.** Včlanitev pogosto poteka tako, da potrošnik prek različnih anketnih vprašalnikov in nagradnih iger ali prek na spletu vpiše svojo telefonsko številko. Pri tem pa ne opazi **drobnega tiska**, kjer izrecno piše, da se potrošnik s tem včlanjuje v SMS klub ali pa, da se strinja s splošnimi pogoji, objavljenimi na drugem mestu (npr. spletni strani). V naslednjem koraku prejmejo SMS sporočilo, v katerem jih pošiljatelj pozove, naj odgovorijo s ključno besedo »DA«. S tem ko uporabnik pošlje povratni SMS s ključno besedo »DA«, potrdi, da je seznanjen s splošnimi pogoji in cenikom storitev. Potrošnik se torej ob prijavi pogosto ne zaveda, da se s tem dejanjem tudi včlanjuje v SMS klub.

### POZOR!

- vedno preberite drobni tisk v oglasih in bodite pozorni na splošne pogoje;
- shranite splošne pogoje in drobni tisk, saj je to del pogodbe;
- pazite tudi pri sodelovanju v različnih nagradnih igrah in nagradnih vprašalnikih na spletu, saj v drobnem tisku piše, da se s prijavo pravzaprav včlanjujete v SMS klub;
- ne odgovarjajte na SMS sporočila, ki vas vabijo, da potrdite članstvo v klubu;
- pozorno preverjajte postavke na svojem računu storitev mobilnega operaterja.

## Ali je to zakonito?

Potrošnik mora biti pred sklenitvijo kakršnekoli pogodbe o dobavi blaga ali storitev (kamor spada tudi včlanitev v SMS klube) seznanjen z vsemi določbami pogodbe in splošnih pogojev. V nasprotnem primeru ga takšne določbe ne zavezujejo. Vendar pa potrošniki pogosto ne beremo drobnega tiska in splošnih pogojev in **se tako ne zavedamo, kakšno razmerje smo pravzaprav sklenili s podpisom pogodbe** oz. pošiljanjem sporočila, z določeno ključno besedo. V drobnem tisku ob oglasu za prijavo na nagradno igro, naročilo storitev za mobilni telefon ipd. namreč običajno piše, da se z naročilom oz. prijavo potrošnik strinja s splošnimi pogoji, ki so objavljeni na določenem mestu (spletni strani ipd.). V



takšnem primeru pa ti splošni pogoji potrošnika lahko zavezujejo, saj je imel možnost se seznaniti z njimi še pred podpisom pogodbe oz. še preden je poslal SMS z naročilom.

**Ponudnik pa mora pri tem upoštevati določena pravila o sklepanju pogodb na daljavo.** Med drugim mora potrošniku še pred sklenitvijo zagotoviti tudi določene podatke o **ponudniku**, o sami **storitvi**, **ceni storitve in načinu odstopa od pogodbe**. Še preden pa potrošnik potrdi članstvo, mu mora podjetje poslati brezplačno SMS sporočilo, kjer navede, da bo s potrditvijo potrošnik pristal na splošne pogoje. Če potrošnik temu s povratnim SMS sporočilom pritrdi, je pogodba sklenjena.

Pri tem je pomembno, da oglaševanje storitev (npr.) **ne sme zavajati potrošnika**, splošni pogoji in pogodbeni določila pa potrošnika zavezujejo le, če je z njimi vnapij v celoti seznanjen in če so mu jasni in razumljivi.

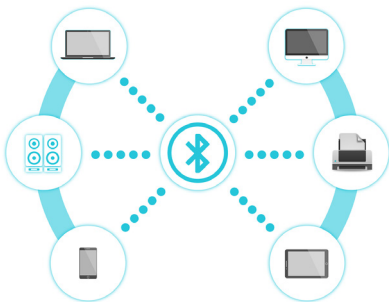
### *Kako se lahko odjavim?*

Verjetno najhitrejša rešitev bo, da uporabite svetovni splet – s podobno težavo so se zelo verjetno že srečali tudi drugi in pogosto najdemo odgovor na spletnih forumih. Uporabite spletni iskalnik in vnesite številko, s katere prejimate nezaželena SMS sporočila, ter ključne besede kot so »ODJAVA«, »STOP« in podobno.

Če tudi na spletu ne najdete informacij o odjavi, se obrnite na vašega operaterja. Vaš operater ima namreč podatke o tem, katero podjetje vam pošilja sporočila in vam lahko pomaga z informacijami o ponudniku in načinu odjave iz SMS kluba. Ko boste ponudniku poslali zahtevo po odjavi iz kluba, vas mora ponudnik o vaši odjavi iz kluba obvestiti z brezplačnim sporočilom.

### *Kaj pa bluetooth oglaševanje?*

**Bluetooth oglaševanje** je oglaševanje preko t.i. bluetooth naprav. Na določenih lokacijah (npr. v trgovskem centru, na letališču ...) so postavljene bluetooth naprave. Ko se potrošnik približa eni od teh naprav, prejme, v primeru, da ima na mobilnem telefonu vklopljen bluetooth, vprašanje, ali



se strinja s tem, da sprejme določeno vsebino. Če to potrdi, prejme oglas, melodijo ipd. Pri bluetooth oglaševanju morate biti pozorni predvsem na to, **ali se s tem, ko potrdite prejem določene vsebine, tudi strinjate z obdelavo vaših osebnih podatkov**, ki jih morda oglaševalec na tak način pridobi. Seveda drugače kot z vašim soglasjem oglaševalec ne sme pridobiti vaših osebnih podatkov v takšnem načinu oglaševanja.

Več informacij o SMS klubih najdete v **priročniku**, ki so ga pripravili na Agenciji za komunikacijska omrežja in storitve: [https://www.akos-rs.si/files/Koncni\\_uporabniki/AKOS-KNJIZICA-SMS-klubi-ok-web.pdf](https://www.akos-rs.si/files/Koncni_uporabniki/AKOS-KNJIZICA-SMS-klubi-ok-web.pdf)

### *Kam lahko prijavim podjetja, ki s trženjskimi praksami zlorabijo moje osebne podatke?*

Če podjetje ne spoštuje pravil o pogodbah na daljavo (npr. spletno nakupovanje), lahko podate prijavo na Tržni inšpektorat [gp.tirs@gov.si](mailto:gp.tirs@gov.si) ali <http://www.ti.gov.si/>. Enako lahko storite, če menite, da je bil oglas, ki vas je napeljal na včlanitev v SMS klub, zavajajoč.

Če pa menite, da podjetje vaših osebnih podatkov ni dobilo z vašim soglasjem, oziroma, da vaših podatkov ne preneha uporabljati, čeprav ste to zahtevali, se lahko obrnete tudi na Informacijskega pooblaščenca.

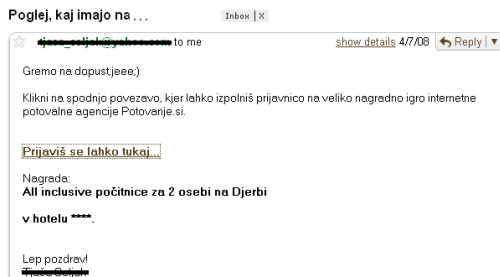


## Virusni marketing

### Kaj je virusni marketing?

Virusni marketing je ena od oblik marketinga, ki temelji na širjenju sporočila od »ust do ust«. Izgleda pa nekako takole: *Ana obiše zanimivo spletno stran, kjer oglašujejo nagradno igro. Glavna nagrada je najnovejši pametni telefon znanega proizvajalca. Za sodelovanje v nagradni igri se mora Ana le prijaviti in vpisati e-mail naslove svojih prijateljev, ki jim nato pošlje vabilo za sodelovanje v nagradni igri. S tem Ana sodeluje v žrebanju za obljubljeni nagrado.* V bistvu gre za to, da se z obljubo nagrade premami potrošnike, da svojim prijateljem sami pošljejo oglase v imenu podjetja. Podjetje s tem ne krši zakonodaje o neposrednem trženju (spam). Sami trdijo tudi, da v tem procesu oni niso v vlogi nekoga, ki zbira in obdeluje osebne podatke (e-mail naslove) brez privolitve lastnikov, temveč le v vlogi ponudnika storitve posredovanja elektronske pošte.

#### Primeri:



**Nagrada vključuje:** 7 x all inclusive v hotelu za dve osebi, povratni letalski prevoz, odhod iz enega izmed bližnjih letališč: Graz, Dunaj, München... Odhod je možen med 15.3.2009 in 15.4.2009, odvisno od razpoložljivosti prostih mest.

Družba **Potovanja.si** se zavezuje, da elektronskega naslova ne bo posredovala, posodila ali prodala tretji osebi, brez predhodnega obvestila in pridobitve pisnega soglasja posameznika. Informacije o posamezniku bo družba obdelovala zgolj v okviru zgoraj naštetih namenov zbiranja.

Soglašam, da družba **Potovanja.si** uporabi moj elektronski naslov za namene obveščanja o novostih in svoji produktih ter produktih in oglaših svojih partnerjev. Moje osebne podatke obdelujejo do preklica moje pisne privolitve. Seznanjen sem, da se lahko iz sistema sporočil kadarkoli odjavim. Seznanjen sem, da moj elektronski naslov obdeluje družba **Potovanja.si**, ki jih hrani v sistemu, ki je fizično nastanjen v Ljubljani.

Organizator nagradne igre je podjetje **Potovanja.si**, Poslovna 4, Ljubljana.

### Prijava na nagradno igro

- 1 Pravilno izpolnite svoje podatke. Vsa polja so obvezna.

Email naslov:

Ime:

Priimek:

Ulica:

Kraj:

Poštna št.:

Spol: ☐ Moški ☐ Ženski

Rojen/a:

Pošljite povabilo prijateljem. Več povabil ko pošljete, večja je verjetnost, da dobite nagrado.

- 2 Vnesite e-maile vaših prijateljev. Vsak naslov naj bo v svoji vrstici.

- 3 Napišite pozdrav in povabilo prijateljem za sodelovanje v nagradni igri.

Besedilo s povezavo na nagradno igro, ki se bo avtomatsko pripelo na koncu Vašega sporočila:

Klikni na spodnjo povezavo, kjer lahko izpolniš prijavnico na veliko nagradno igro internetne potovalne agencije Potovanja.si.

[Prijaviš se lahko tukaj...](#)

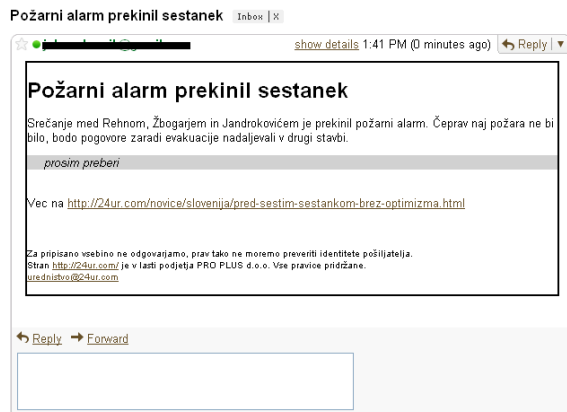
Nagrada: **All inclusive počitnice na Tenerifih za 2 osebi.**

Lep pozdrav!

- 4 **Prijavi** >



Ena od vrst virusnega marketinga je tudi **sistem priporočanja povezav**. Gre za spletno strani z gumbom “**Priporočite to stran prijatelju**”. S klikom na to povezavo se odpre posebno okno, ki vsebuje prazna polja, kamor je potrebno vnesti (vsaj) elektronski naslov osebe, ki ji želi obiskovalec priporočiti spletno stran oziroma njeno vsebino. Naslovniku se s tem posreduje prijazno sporočilo, kjer med drugim piše, da mu njegov prijatelj priporoča ogled strani.



**Povezani članki**

- Hladen tuš na bencinskih servisih
- Dizel po pol leta spet čez evro
- Presenečenje na bencinski črpalki

**Glasuj** ★★★★★ 3,4  
12 glasov

**Pošlji sporočilo**

E-pošta pošiljatelja:

E-pošta prejemnika:

Kratko sporočilo:

→

### Kako pa je zares z odgovornostjo ponudnikov v takšnem primeru?

Odgovornost za pošiljanje elektronskih sporočil s pomočjo virusnega marketinga je primarno na strani potrošnika, ki v sistem vnese elektronske naslove svojih bližnjih. Podjetje je v takšnem primeru zgolj ponudnik infrastrukture, ki takšno storitev omogoča, in ne more prevzemati odgovornosti za dejanja uporabnikov svojih storitev, če so izpolnjeni naslednji pogoji:

- **posameznik** je tisti, ki vnese e-naslove prijateljev in **odloči, komu bo sporočilo poslano**
- oglasno sporočilo, poslano potrošniku preko njegovega prijatelja, mora **jasno navajati, kdo je pobudnik** pošiljanja sporočila;
- potrošnik mora imeti **možnost prebrati celotno oglasno sporočilo**, ki ga pošlje svojemu prijatelju, še preden se za to odloči. Le tako namreč lahko potrošnik prevzame odgovornost za vsebino sporočila. Podjetje **ne sme nikakor spreminjati vsebine** poslanega sporočila.
- podjetje **ne sme shranjevati ali drugače obdelovati elektronskih naslovov in drugih podatkov** potrošnikov, ki jih vnesejo njihovi prijatelji.

### Kako naj ravnam, če sem žrtev virusnega marketinga, za katerega je odgovorno podjetje?

Če podjetje pridobi vaš elektronski naslov od kakšnega vašega prijatelja in vam nato pošilja oglase, za kar pa ni predhodno pridobilo vašega soglasja, ga lahko prijavite na:

- **Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve** : <http://www.akos-rs.si/>
- **Tržni inšpektorat RS**: <http://www2.gov.si/mg/tirs/tirs.nsf/f1?OpenFrameSet&Frame=main&Src=/mg/tirs/tirs.nsf/0/838F0883B0BAFDC8C1256CC400393325?OpenDocument>

## Povzetek

*Smernice Informacijskega pooblaščenca Informirani potrošnik - komu dajem katere osebne podatke in zakaj?*

### SPLETNO NAKUPOVANJE

- Preverite, če stran omogoča varno, šifrirano povezavo (<https>).
- Bodite pozorni na potvorjena sporočila, namenjena ribarjenju podatkov.
- Če ponudnik blaga ali storitev ne omogoča dostopa do podatkov o tem, kdo je in v kateri trgovinski register je vpisan, ne kupujte pri njem.
- Za spletno nakupovanje je dobro uporabljati posebno predplačniško kartico.
- Redno preverjajte stanje na svojih računih.
- Bodite pazljivi pri sporočanju svojih osebnih podatkov.

### NEPOSREDNO TRŽENJE

- Po pošti ali telefonu lahko prejimate oglase le, če so vaši kontaktni podatki v javno dostopnih virih (npr. Telefonski imenik Slovenije). Lahko dodate grafično oznako, da ne dovolite klicev za komercialne ali raziskovalne namene (ali oboje).
- Za prejemanje oglasov na e-naslov morate podati privolitev ali morate biti stranka podjetja.
- Podjetje vas mora obvestiti, kako lahko prekinete dostavljanje oglasov!
- Podjetje vas mora obvestiti o tem, kdo bo obdeloval katere podatke in za kakšen namen.

### NAGRADNE IGRE

- Organizator lahko zahteva davčno številko le od nagrajencev.
- Davčne številke in EMŠO za sodelovanje v nagradnih igrah niso potrebne.
- Objava nagrajencev je dovoljena, le če se s tem vnaprej strinjajo. Podjetje po koncu nagradne igre vaših podatkov ne sme aniti ali uporabiti za pošiljanje oglasov ali elektronskih novic, če se s tem ne strinjate/ če niste podali privolitve.

### VPRAŠALNIKI O VAŠIH NAVADAH, KARTICE UGODNOSTI

- Podjetje vas mora obvestiti o tem, kdo bo obdeloval katere podatke in za kakšen namen.

- Če namerava podjetje vaše podatke posredovati drugim, morate za to dati privolitev.
- Če namerava podjetje beležiti podatke o vaših nakupih s kartico, morate za to podati privolitev.


### SMS KLUBI

- Vedno preberite drobni tisk v oglasih in bodite pozorni na splošne pogoje.
- Shranite splošne pogoje in drobni tisk, saj je to del pogodbe.
- Pazite pri sodelovanju v različnih nagradnih kvizih, še posebej, ko zahtevajo vpis telefonske številke. Skrbno preberite drobni tisk in preverite, ali se hkrati s sodelovanjem v nagradni igri včlanjujete tudi v SMS klub.
- Ne odgovarjate na SMS sporočila, ki vas vabijo, da potrdite članstvo v klubu.
- Pozorno preverjajte postavke na svojem računu storitev mobilnega operaterja.

### VIRUSNI MARKETING

- Posameznik je tisti, ki vnese e-naslove prijateljev in odloči, komu bo sporočilo poslano.
- Oglasno sporočilo mora jasno navajati, kdo je pobudnik pošiljanja sporočila.
- Potrošnik mora imeti možnost prebrati celotno oglasno sporočilo.
- Podjetje nikakor ne sme spreminjati vsebine poslanega sporočila.

## NADLEŽNO OGLAŠEVANJE? IZKORISTITE SVOJE PRAVICE!

<p>Prejel sem e-sporočilo podjetja X, čeprav mu nikoli nisem zaupal svojega e-naslova? Njihovih oglasov ne želim, kaj naj storim?</p>	<p><b>Korak 1:</b> Podjetju odgovorite, da ne želite več prejemati njegovih sporočil. Če nimate njegovega e-naslova, pojdite na drugi korak.</p> <p><b>Korak 2:</b> Če vašega preklica v 15 dneh ne upošteva, ga lahko prijavite na Agencijo komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (info.box@akos-rs.si). Prijavi priložite oz. skopirajte prejeto oglasno sporočilo.</p>
<p>Moj poštni nabiralnik je poln reklamnih tiskovin, ki jih ne želim.</p>	<p>Na poštni nabiralnik namestite AKOSovo nalepko, ki jo lahko kupite na enotah Pošte Slovenije.</p> 
<p>Na domačo telefonsko številko nas večkrat kličejo in nam ponujajo različno blago. Kako naj se ubranim takšnih klicev?</p>	<p><b>Korak 1:</b> Klicatelju povejte, da želite, da vas prenehajo klicati. Zabeležite si datum, uro in naziv podjetja, ki vas je klicalo.</p> <p><b>Korak 2:</b> Če vašega preklica v 15 dneh ne upošteva, ga lahko prijavite na Informacijskega pooblaščenca (gp.ip@ip-rs.si ali <a href="http://www.ip-rs.si/kazalo-kontakt-iskalnik/kontakt/">http://www.ip-rs.si/kazalo-kontakt-iskalnik/kontakt/</a>). V prijavi navedite podatke, ki ste si jih zabeležili.</p>
<p>Sodeloval sem v nagradni igri, kjer je bilo treba na številko xxxx poslati SMS z odgovorom. Zdaj na svoj mobilni telefon prejemam plačljiva oglasna sporočila. Kako naj se odjavim?</p>	<p><b>Korak 1:</b> Svojemu operaterju sporočite, da želite onemogočiti prejemanje komercialnih SMS sporočil ? ali ponudniku SMS kluba sporočite, da se želite odjaviti. Pošljite ključno besedo STOP ali ODJAVA (odvisno od pogojev, ki jih postavi ponudnik) na številko, s katere prejemate sporočila.</p> <p><b>Korak 2:</b> Če vašega preklica podjetje v 15 dneh ne upošteva, ga lahko prijavite Informacijskemu pooblaščenca (gp.ip@ip-rs.si ali <a href="http://www.ip-rs.si/kazalo-kontakt-iskalnik/kontakt/">http://www.ip-rs.si/kazalo-kontakt-iskalnik/kontakt/</a>).</p> <p>Prijavo lahko podate tudi na <b>Tržni inšpektorat Slovenije</b> (gp.tirs@gov.si ali <a href="http://www.ti.gov.si/">http://www.ti.gov.si/</a>).</p>
<p>Na svoj mobilni telefon sem si naložil brezplačno aplikacijo. Zdaj od ponudnika aplikacij dobivam oglasna sporočila. Kako se lahko odjavim?</p>	<p><b>Korak 1:</b> ponudnika ali operaterja obvestite, da se želite odjaviti.</p> <p><b>Korak 2:</b> Če vašega preklica podjetje v 15 dneh ne upošteva, ga lahko prijavite Informacijskemu pooblaščenca (gp.ip@ip-rs.si ali <a href="http://www.ip-rs.si/kazalo-kontakt-iskalnik/kontakt/">http://www.ip-rs.si/kazalo-kontakt-iskalnik/kontakt/</a>). V prijavi navedite podatke o podjetju.</p> <p>Prijavo lahko podate tudi na <b>Tržni inšpektorat Slovenije</b> (gp.tirs@gov.si ali <a href="http://www.ti.gov.si/">http://www.ti.gov.si/</a>).</p>

**NADLEŽNO OGlašEVANJE? IZKORISTITE SVOJE PRAVICE!**

Podjetje x mi je poslalo vprašalnik, v katerem me sprašujejo po izdelkih, ki jih kupujem in mojih navadah, mojem zdravstvenem in finančnem stanju... Ali naj na vprašalnik odgovorim?	<p><b>Če na vprašalnik odgovorite</b>, bo podjetje podatke uporabilo za to, da vam pošilja oglase. Če nečete oglasov, potem na vprašalnik ne odgovarjajte.</p> <p>Podjetje vam mora <b>natančno razložiti</b>, za kakšen <b>namen</b> in <b>kako</b> bodo zbrane podatke oz. odgovore uporabili. Prav tako morajo razložiti, če že sama izpolnitev vprašalnika predstavlja privolitev v obdelavo podatkov.</p>
Imam kartico zvestobe podjetja X. Opazil sem, da mi podjetje pošilja oglase za točno take izdelke, kot sem jih nazadnje kupil. Kako vedo, kaj kupujem in kako naj to preprečim?	<p><b>Korak 1:</b> Od podjetja zahtevajte, da vam omogoči vpogled v lastne podatke. Če podjetje shranjuje podatke o vaših nakupih, pojdite na korak 2.</p> <p><b>Korak 2:</b> Če za spremljanje podatkov o vaših nakupih niste dali privolitve in tudi nimate sklenjene pogodbe, kjer je natančno pojasnjena uporaba kartice zvestobe in opredeljeno spremljanje nakupov, lahko podjetje prijavite Informacijskemu pooblaščenцу (gp.ip@ip-rs.si ali <a href="http://www.ip-rs.si/kazalo-kontakt-iskalnik/kontakt/">http://www.ip-rs.si/kazalo-kontakt-iskalnik/kontakt/</a>). V prijavi navedite podatke o podjetju.</p> <p>Prijavo lahko podate tudi na Tržni inšpektorat Slovenije (gp.tirs@gov.si ali <a href="http://www.ti.gov.si/">http://www.ti.gov.si/</a>).</p>
Od prijatelja sem dobil e-pošto, v kateri me je povabil naj sodelujem v nagradni igri na spletni strani podjetja x. V nagradni igri nisem sodeloval, vseeno pa mi sedaj podjetje x pošilja oglase po e-pošti.	<p><b>Korak 1:</b> Pomislite, ali ste podjetju kdaj zaupali podatke o vašem naslovu e-pošte.</p> <p><b>Korak 2:</b> Če niste privolili, da vam podjetje pošilja oglase, lahko podate prijavo na: Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve: <a href="http://www.akos-rs.si/">http://www.akos-rs.si/</a> Prijavo lahko podate tudi na Tržni inšpektorat RS (gp.tirs@gov.si ali <a href="http://www.ti.gov.si/">http://www.ti.gov.si/</a>).</p>





## Zaključek

Sodobnemu potrošniku svetovni splet, e-pošta in pametni telefoni omogočajo ogromno aktivnosti, s katerimi postane nakupovanje, druženje, komuniciranje in posredovanje podatkov mnogo lažje in bolj udobno. Zaradi hitrega tempa življenja so nam aktivnosti in posli, ki jih lahko opravimo prek elektronskih komunikacij, postali zelo priročni, hkrati pa velikokrat pozabimo, da so se povečale tudi možnosti zlorab, predvsem naših osebnih podatkov.

Cilj Informacijskega pooblaščenca pri izdaji teh smernic je bil opozoriti na pravice, ki jih imamo potrošniki pri poslovanju prek elektronskih komunikacij ter obveznosti podjetij in institucij iz zasebnega sektorja pri zbiranju naših osebnih podatkov. Na primerih nekaterih pogostih praks (spletno nakupovanje, nagradne igre, neposredno trženje, anketni vprašalniki, vključevanje v SMS klube, virusnem marketingu) so pojasnjene nevarnosti posredovanja osebnih podatkov ter podani nasveti, kaj storiti, če pride do zlorabe. Zelo pogosto se namreč srečamo s situacijami, kjer moramo nekomu »na drugi strani« posredovati številko svojega bančnega računa ali pa se spopadamo z oglasnimi sporočili, ki kar dežujejo v naš poštni nabiralnik, mobilni telefon ali na e-poštni naslov. Naši osebni podatki imajo v sodobnem svetu veliko tržno vrednost, zelo hitro so lahko zlorabljeni in prav zato moramo biti pri njihovem posredovanju kar se da previdni.

