



**BIURO
GENERALNEGO INSPEKTORA
OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH**

GI-DIS-K-411/113/07

Protokół kontroli

W dniach 4 – 6 września 2007 r., na podstawie art. 14 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.), w celu kontroli zgodności przetwarzania danych z przepisami o ochronie danych osobowych, dokonano czynności kontrolnych w Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów z siedzibą w Warszawie przy Pl. Powstańców Warszawy 1.

Z upoważnienia Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych czynności kontrolnych dokonali:

1. Jan Filipowicz - inspektor
legitymacja służbowa nr 161; upoważnienie nr 412/325/07
2. Bartłomiej Bernacki – młodszy inspektor
legitymacja służbowa nr 192; upoważnienie nr 412/326/07
3. Adam Myziak – inspektor
legitymacja służbowa nr 156; upoważnienie nr 412/327/07

Wykaz aktów prawnych dotyczących kontroli:

1. Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.), zwana dalej ustawą.
2. Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. Nr 100, poz. 1024), zwane dalej rozporządzeniem.

4W

B.B.

16

I. Ustalenia ogólne.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa na podstawie ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331). Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów jest centralnym organem administracji rządowej właściwym w sprawach ochrony konkurencji i konsumentów (art. 29 ust. 1 ww. ustawy). Wykonuje on swoje zadania przy pomocy Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (art. 29 ust. 6 ww. ustawy). Zakres działania Prezesa Urzędu określony został w art. 31 ww. ustawy.

Zakresem kontroli objęto przetwarzanie danych osobowych przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z siedzibą w Warszawie przy Pl. Powstańców Warszawy 1 w zbiorze danych o nazwie „Skargi konsumenckie”.

II. Ustalenia szczegółowe.

Jak wyjaśniła Pani Agnieszka Rudnicka, Specjalista w Departamencie Polityki Konsumenckiej, w obecności Pana Pawła Lewickiego, Specjalisty w Departamencie Polityki Konsumenckiej (protokół przyjęcia wyjaśnień stanowi załącznik nr A1) w zbiorze danych osobowych o nazwie „Skargi konsumenckie” zgłoszonym przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów do rejestracji Generalnemu Inspektorowi Ochrony Danych Osobowych nie są aktualnie przetwarzane dane osobowe. Dane w ww. zbiorze mają być przetwarzane przede wszystkim w systemie informatycznym, na który składa się kilka specjalnych aplikacji, a system ten jest obecnie w fazie sprawdzania, dopracowywania i testów. Ideą powstania ww. systemu informatycznego, którego pomysłodawcą jest UOKiK jest ułatwienie konsumentom dostępu, za pośrednictwem internetu, do instytucji właściwych w kwestii rozwiązywania problemów konsumenckich i ułatwienie dostępu do aktów prawnych. Dostęp do ww. systemu informatycznego będą miały wszystkie zainteresowane instytucje, właściwe ds. ochrony konsumentów: to jest miejscy i powiatowi rzecznicy konsumentów, jednostki Federacji Konsumentów, Państwowej Inspekcji Handlowej oraz delegatury i centrala UOKiK. Konsument będzie miał możliwość wyboru właściwej jego zdaniem instytucji do załatwienia jego sprawy. Skarga złożona przez konsumenta trafi wyłącznie do wybranej przez niego instytucji, która w razie uznania się za nie właściwą przekaże ją drogą elektroniczną przy użyciu ww. systemu do instytucji właściwej. Konsument, który chciałby złożyć skargę za pośrednictwem ww. systemu informatycznego zobowiązany jest podać imię i nazwisko oraz adres e-mail, może także podać adres zamieszkania, który jest daną nieobowiązkową, pozostałe informacje podawane przez klienta dotyczą treści skargi. Ww. konsument ma tworzone własne konto dla danej sprawy. Na podany przez siebie adres e-mail otrzymuje identyfikator i hasło, za pomocą których uzyskuje dostęp do ww. konta. Po zalogowaniu się na to konto konsument może dokonać zmiany danych, zapoznać się z treścią odpowiedzi, uzupełnić skargę. Informacje istotne dla konsumenta przesyłane są na podany

przez niego adres e-mail, dotyczy to na przykład prośby o uzupełnienie wniosku, informacji o przekazaniu skargi wg właściwości, czy udzielenia odpowiedzi na skargę. Konto w systemie zakładane jest ponownie dla danej sprawy, jeżeli ten sam konsument chce złożyć skargę na innego przedsiębiorcę. Będzie on również musiał ponownie wykonać ww. czynności.

Jeżeli kwestie poruszane w skardze konsumenta leżą w kompetencji Prezesa UOKiK to konsument informowany jest drogą elektroniczną o podjęciu działań w ramach kompetencji Prezesa UOKiK i jest pouczany w jaki sposób może załatwić swoją indywidualną sprawę. Skarga przesłana przez konsumenta niewłaściwie do UOKiK, po przesłaniu jej według właściwości do innej instytucji pozostanie w systemie informatycznym i będzie dostępna dla UOKiK. Dane do ww. zbioru będą pozyskiwane przede wszystkim od konsumentów za pośrednictwem ww. systemu informatycznego. Po wdrożeniu tego systemu będą wprowadzane do niego również dane dotyczące konsumentów kierujących indywidualne skargi pocztą tradycyjną, które ze względu na brak właściwości Prezesa UOKiK będą przekazywane instytucjom właściwym do rozpoznania indywidualnych skarg konsumentów. W omawianej sytuacji do systemu informatycznego będą wpisywane dane w zakresie imię i nazwisko konsumenta, miejscowość jego zamieszkania i krótki opis sprawy. W UOKiK pozostanie kopia pisma konsumenta.

Jak wyjaśniła Pani Agnieszka Rudnicka, w obecności Pana Pawła Lewickiego, delegatury UOKiK przyjmują skargi ustnie do protokołu. Skargi składane telefoniczne nie są dokumentowane. Skargi w ww. formach przyjmują rzecznicy konsumentów oraz Federacja Konsumentów.

Jak wyjaśniła w dalszej części Pani Agnieszka Rudnicka, Specjalista w Departamencie Polityki Konsumenckiej w obecności Pana Pawła Lewickiego, Specjalisty w Departamencie Polityki Konsumenckiej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (protokół przyjęcia wyjaśnień stanowi załącznik nr A2), zgodnie z posiadaną wiedzą, przetwarzanie danych osobowych w UOKiK w zbiorze danych: „Skargi konsumenckie” rozpocznie się dopiero z chwilą uruchomienia systemu informatycznego służącego do przetwarzania danych w tym zbiorze. W chwili obecnej przetwarzane są dane osobowe, zawarte w dokumentacji wpływającej do UOKiK (skargach konsumentów), ale przetwarzanie tej dokumentacji odbywa się poza ww. zbiorem. Źródłem danych osobowych, które będą przetwarzane w ww. zbiorze będzie wyłącznie konsument. Dane te będzie wprowadzała ww. osoba za pomocą ww. systemu informatycznego, bądź też dane będą wpisywane z przesłanej przez konsumenta korespondencji. Zakres przetwarzanych danych w ww. zbiorze będzie obejmował: imię i nazwisko oraz adres e-mail konsumenta jako dane obowiązkowe, adres zamieszkania jako dane dodatkowe oraz inne dane, które konsument sam zamieści w treści skargi np. nr telefonu. Celem przetwarzania danych w ww. zbiorze danych osobowych będzie pomoc konsumentom, prowadzenie z nimi korespondencji oraz usprawnienie współpracy pomiędzy instytucjami zajmującymi się ochroną interesów konsumentów. Udostępnianie danych osobowych konsumentów będzie następować wyłącznie w związku z przekazaniem skargi konsumenta

wg właściwości instytucji zajmującej się ochroną interesów konsumentów, które uzyskają dostęp do systemu służącego do przetwarzania danych w ww. zbiorze. Obowiązek informacyjny wobec konsumentów, wynikający z art. 24 ustawy o ochronie danych osobowych będzie realizowany poprzez zamieszczenie stosownych informacji na stronie internetowej, za pomocą której konsument będzie składał skargi. Informacje te będą dotyczyły wszystkich instytucji zajmujących się ochroną interesów konsumentów (nazwy oraz adresy siedzib), ponadto konsument w e-mailu zawierającym identyfikator i hasło będzie informowany o możliwości edycji swoich danych. Cel przetwarzania danych jest znany konsumentom składającym skargi, dobrowolność podania ww. danych wynika z dobrowolności składania skarg. Konsument, którego skarga będzie przekazywana wg właściwości innej instytucji będzie o tym fakcie poinformowany. Wpływające obecnie do UOKiK skargi konsumentów (listownie, e-mailem bądź składane osobiście w kancelarii Urzędu) są rejestrowane w kancelarii Urzędu w systemie informatycznym „Lotus”. Skargi konsumentów przekazywane są w celu dekretacji do Prezesa lub Wiceprezesów Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, bądź też przekazywane są bezpośrednio do właściwego departamentu, skargi przesłane e-mailem przekazywane są bezpośrednio do właściwego departamentu w formie elektronicznej. W sekretariatach departamentów skargi są ponownie rejestrowane w systemie „Lotus”, skargi przesłane drogą elektroniczną są w sekretariatach drukowane. Ww. korespondencja jest dekretowana przez Dyrektorów poszczególnych departamentów na wydziały bądź poszczególnych pracowników departamentu. W systemie „Lotus” rejestrowana jest skarga konsumenta poprzez nadanie nr sprawy, wpisanie imienia i nazwiska i miejscowości zamieszkania konsumenta oraz krótkiego opisu sprawy, a także imienia i nazwiska pracownika UOKiK prowadzącego daną sprawę. Pracownik po przyporządkowaniu i przekazaniu fizycznym skargi staje się za nią odpowiedzialny także w zakresie właściwego zabezpieczenia dokumentów. Korespondencja wychodząca z UOKiK jest rejestrowana w poszczególnych departamentach w systemie „Lotus”, następnie jest ona przygotowywana do wysyłki i dostarczana do kancelarii ogólnej (przez sekretarki departamentów). W kancelarii ponownie jest rejestrowana w systemie „Lotus” jako poczta wychodząca i fizycznie dostarczana do urzędu pocztowego. W przypadku przekazania skargi wg właściwości innej instytucji, w UOKiK w aktach sprawy pozostaje kopia pisma przewodniego skargi konsumenta oraz kopia pisma przekazującego daną sprawę, o fakcie przekazania sprawy wg właściwości konsument jest informowany na piśmie. Kopie pism przewodnich konsumentów są pozostawiane w aktach sprawy na podstawie przepisów KPA dotyczących skarg i wniosków.

Jak wyjaśniła Pani Monika Stec, Dyrektor Departamentu Polityki Konsumenckiej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (protokół przyjęcia wyjaśnień stanowi załącznik nr A3) podstawą prawną przetwarzania danych osobowych w zbiorze „Skargi konsumenckie” są następujące przepisy prawa: art. 17 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady nr 2006/2004/WE z dnia 27 października 2004 r. w sprawie współpracy między organami krajowymi

odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów (Dz. Urz. UE L 364 z 9.12.2004), art. 31 pkt 7 i 10 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50 poz. 331), przepisy art. 63, 65, 66 oraz 227 i nast. ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. Z 2000 r., Nr 98, poz. 1071 ze zm.) oraz okoliczność, iż przetwarzanie danych jest niezbędne do wykonywania określonych prawem zadań realizowanych dla dobra publicznego. Zadania te wymienione są w treści art. 29 ust. 1 oraz art. 31 pkt 5, 7, 10 oraz 13 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331).

Jak wyjaśniła Pani Barbara Szydło, Główny Specjalista w Sekcji Technicznej Gospodarstwa Pomocniczego Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w obecności Pani Adrianny Kosmalskiej, Specjalisty w Sekcji Administracji i Transportu Gospodarstwa Pomocniczego (protokół przyjęcia wyjaśnień stanowi załącznik nr A4) budynek, w którym mieści się UOKiK jest objęty całodobową ochroną, którą sprawuje podmiot zewnętrzny na podstawie umowy tj. Spółdzielnia Usługowa „Universe” z siedzibą w Warszawie. Każdemu z pracowników UOKiK wydawana jest karta dostępu, która umożliwia wstęp do części budynku zajmowanej przez Urząd, ponadto wskazani pracownicy posiadają karty, które umożliwiają wstęp do szczególnych pomieszczeń takich jak serwerownia. Elektroniczny system kontroli dostępu obsługiwany jest przez program elektroniczny, który ewidencjonuje fakt użycia karty dostępu. Pracownicy pobierają i zдают klucze na portierni, klucze do szczególnych pomieszczeń takich jak Kadry, Księgowość wydawane są wskazanym imiennie pracownikom za pokwitowaniem. Pracownicy ochrony dokonują po zakończeniu pracy Urzędu obchodu budynku, podczas którego sprawdzają, czy pomieszczenia zostały zamknięte i właściwie zabezpieczone. Goście są ewidencjonowani w ewidencji prowadzonej przez pracownika ochrony, który zgłasza przybycie gościa pracownikowi Urzędu do którego przybyła dana osoba. Sprzątanie pomieszczeń UOKiK odbywa się poza godzinami pracy Urzędu jedynie pomieszczenia szczególne, które są plombowane, są sprzątane w obecności zajmujących te pomieszczenia pracowników.

W toku oględzin pomieszczeń Departamentu Polityki Konsumenckiej w Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w których przechowywane są skargi konsumentów wchodzące w skład zbioru danych osobowych o nazwie „Skargi konsumenckie” ustalono, co następuje: skargi konsumentów przechowywane są w pomieszczeniach nr 660, 658, 656, 654, 652, 650, 648, 644, 642, 661 i 663 znajdujących się na VI piętrze budynku przy Pl. Powstańców Warszawy 1. Ww. dokumenty są przechowywane w segregatorach i ułożone kolejno według numeru skargi. Segregatory umieszczono w drewnianych szafach wyposażonych w zamek. W pomieszczeniu nr 667 skargi przechowywane są w drewnianej szafie wyposażonej w zamek, w tzw. kuwetach, podzielone na pracowników Departamentu Polityki Konsumenckiej. Wejścia do ww. pomieszczeń są zabezpieczone drzwiami drewnianymi wyposażonymi w zamek. Z pomieszczenia nr 652

MP
A
BB.

proceedzi przejście do pomieszczenia nr 650 zabezpieczone drzwiami drewnianymi wyposażonymi w zamek. W pomieszczeniu nr 650 ww. przejście jest zastawione szafą. Z pomieszczenia nr 650 prowadzi przejście do pomieszczenia nr 648, a z pomieszczenia nr 667 prowadzą przejścia do pomieszczeń nr 665 i nr 667a. Wskazane przejścia są zabezpieczone drzwiami drewnianymi wyposażonymi w zamek (protokół oględzin stanowi załącznik nr A 5).

W Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) obowiązki Administratora Bezpieczeństwa Informacji pełni Pan Leszek Szcześ - Referendarz w Wydziale Informatyki (kopia powołania na administratora bezpieczeństwa informacji stanowi załącznik nr B1). W kontrolowanej jednostce obowiązuje „Polityka bezpieczeństwa systemów informatycznych oraz przetwarzania danych osobowych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów”, zawierająca Instrukcję Zarządzania Systemem Informatycznym Służącym do Przetwarzania Danych Osobowych (kopia ww. dokumentu stanowi załącznik nr B2). W kontrolowanej jednostce prowadzona jest Ewidencja użytkowników dopuszczonych do przetwarzania danych osobowych, w formie przedstawionej w załączniku nr B3. Każda osoba dopuszczona do przetwarzania danych osobowych otrzymała stosowne upoważnienie do przetwarzania danych (kopie przykładowych upoważnień stanowią załącznik nr B4).

System „LOGOS” – skargi konsumenckie.

Jak wyjaśnił Pan Zenon Katner, Naczelnik Wydziału Informatyki (protokół przyjęcia ustnych wyjaśnień stanowi załącznik nr B10), aktualnie skargi kierowane do kontrolowanego Urzędu przetwarzane są wyłącznie w formie papierowej i nie są rejestrowane w systemie informatycznym. W UOKiK system informatyczny LOGOS (nazwa robocza SKON) przetwarzający skargi konsumenckie jest w fazie wdrażania, na etapie testów. Dokumentacja systemu przedstawiona została w załączniku nr B5. System ten wykorzystywany będzie do kompleksowej obsługi skarg konsumenckich przez następujące instytucje: UOKiK (centrala i delegatury), Państwowa Inspekcja Handlowa (centrala i delegatury), Federacja Konsumentów (centrala i delegatury), Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, rzecznicy konsumentów, konsumenckie sądy polubowne. Każda ze wskazanych instytucji będzie miała dostęp wyłącznie do skarg przez nią wprowadzonych do systemu LOGOS. Dane osobowe skarżących nie będą udostępniane pomiędzy ww. instytucjami.

Skargi do omawianego systemu wprowadzane będą zarówno przez pracowników ww. instytucji, z wersji papierowej, jak również bezpośrednio przez konsumentów poprzez Internet. Formularz internetowy, który służyć ma do składania skargi przedstawiony został w załączniku nr B7. Wspomniany formularz przedstawia zakres danych, których podanie będzie konieczne do złożenia skargi.

System LOGOS wraz z przetwarzanymi za jego pomocą danymi zainstalowany zostanie w siedzibie UOKiK, w serwerowni. Zabezpieczenia serwerowni opisane zostały w dokumencie, którego kopia stanowi załącznik nr B9. Architektura techniczna oraz infrastruktura systemowa, która wykorzystywana będzie do obsługi omawianego systemu opisana została w dokumencie „Raport z analizy – zaprojektowanie, stworzenie i wdrożenie systemu obsługi bazodanowej „Skarg konsumenckich w Polsce” w ramach projektu Phare nr 2003/004-379/01.10 „Wzmocnienie polityki ochrony konsumentów” (kopia dokumentu załącznik nr B6).

Sposób zabezpieczenia transmisji pomiędzy serwerem bazodanowym, a komputerem, z którego wysyłana będzie skarga przez konsumenta oparty jest o protokół SSL, szyfrowany kluczem o długości 1024 bit, certyfikat wystawiony przez Thawte Premium Server CA dla UOKiK. Wskazane powyżej instytucje łączyć się będą z bazą danych poprzez końcówki wykorzystujące instalacje Lotus Notes. Wykorzystane zostaną zabezpieczenia wbudowane we wspomniany system. Sposób odnotowania daty pierwszego wprowadzenia danych, identyfikatora użytkownika wprowadzającego dane, źródła pochodzenia danych oraz sposobu sporządzenia raportu, o którym mowa w § 7 ust. 3 rozporządzenia, przedstawione zostały na wydruku stanowiącym załącznik nr B8.

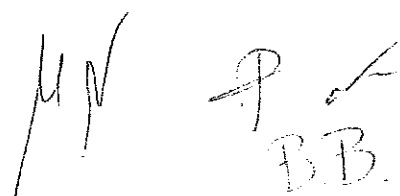
Dostęp do danych przetwarzanych w omawianym systemie możliwy jest wyłącznie po wprowadzeniu identyfikatora użytkownika oraz odpowiadającego mu hasła na poziomie aplikacji LOGOS oraz sieci Lotus Notes. Na poziomie sieci wymagane jest również użycie indywidualnego klucza zapisanego na mobilnym nośniku informacji (dyskietka, pen drive, płyta CD). Dla każdego użytkownika w systemie rejestrowany jest odrębny, unikalny, nie przyznawany innej osobie po ustaniu jego ważności, identyfikator. Hasła składają się z co najmniej 8 znaków, dużych i małych liter oraz cyfr i są zmieniane co 30 dni.

Zabezpieczenia transmisji danych oraz oprogramowanie stosowane w celu ochrony przed zagrożeniami pochodzącymi z sieci zewnętrznej opisane zostały w dokumentacji stanowiącej załączniki nr B5 i B6 („Baza skarg konsumenckich dokumentacja użytkownika”, „Logos dokumentacja administratora”, „Raport z analizy – zaprojektowanie, stworzenie i wdrożenie systemu obsługi bazodanowej „Skarg konsumenckich w Polsce” w ramach projektu Phare nr 2003/004-379/01.10 „Wzmocnienie polityki ochrony konsumentów”).

Protokół oględzin testowej wersji systemu LOGOS stanowi załącznik nr B11.

POUCZENIE:

Na podstawie art. 16 ust. 2 ustawy o ochronie danych osobowych, kontrolowanemu administratorowi danych przysługuje prawo złożenia umotywowanych zastrzeżeń i uwag.

Handwritten signatures and initials in the bottom right corner of the page. There are two distinct signatures, one appearing to be 'M.N.' and the other 'P.B.', along with some other scribbles.

Na podstawie art. 16 ust. 3 ustawy o ochronie danych osobowych, administrator danych odmawiający podpisania protokołu, może w terminie 7 dni przedstawić swoje stanowisko na piśmie Generalnemu Inspektorowi Ochrony Danych Osobowych.

Złożone zastrzeżenia i uwagi:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Niniejszy protokół sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach.

Warszawa, dnia 12 września 2007 r.

PREZES
Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów
Andrzej Niechcior 27 WRZ. 2007
.....
(data, podpis i pieczęć osoby
reprezentującej po
dmiot kontrolowany)

Jan Filipowicz
Bartłomiej Bemacki
.....
.....
(podpisy kontrolujących)

SP/073-010/07/03

21 WRZ. 2007