

Smjernice



Smjernice 6/2022 o praktičnoj provedbi sporazumnog rješavanja sporova

Verzija 2.0

Donesene 12. svibnja 2022.

Pregled verzija

Verzija 2.0	12. svibnja 2022.	Donošenje smjernica 6/2022 U svrhu objave izvršene su samo manje uredničke izmjene u usporedbi s verzijom 1.0.
Verzija 1.0	18. studenoga 2021.	Donošenje Internog dokumenta Europskog odbora za zaštitu podataka 6/2021 Članovi Europskog odbora za zaštitu podataka (EOZP) odlučili su raspravljati o objavi dokumenta nakon razdoblja od šest mjeseci, što im je omogućilo da steknu iskustvo u praksi tijekom tog razdoblja.

Sadržaj

1. PODRUČJE PRIMJENE I CILJ.....	4
2. DEFINICIJA POJMA „SPORAZUMNO RJEŠENJE”	5
2.1. Opći kontekst.....	5
2.2. Kontekst Opće uredbe o zaštiti podataka	6
2.3. Općeniti cilj sporazumnih rješenja	9
3. OPĆA PRAVNA ANALIZA	9
3.1. Ovlašt za postizanje sporazumnog rješenja kao jedna od ovlasti dodijeljenih nadzornim tijelima.....	9
3.2. Postupak sporazumnog rješavanja sporova u kontekstu jedinstvenog mehanizma	10
3.2.1. Sporazumno rješenje koje je postiglo predmetno nadzorno tijelo koje prima pritužbu u fazi preliminarne provjere	10
3.2.2. Sporazumno rješenje koje je pokušalo postići vodeće nadzorno tijelo	11
3.2.3. Predmeti u skladu s člankom 56. stavkom 2.	16
4. PRAVNE POSLJEDICE I PRAKTIČNE PREPORUKE	17
4.1. Primjena načela dobre uprave na postupak sporazumnog rješavanja sporova u kontekstu jedinstvenog mehanizma	17
4.2. Postupak suradnje nakon sporazumnog rješenja koje je postiglo vodeće nadzorno tijelo ..	18
4.3. Sporazumno rješenje u slučajevima iz članka 56. stavka 2.	19
Prilog 1.: RELEVANTNI KORACI ZA SPORAZUMNO RJEŠAVANJE PREDMETA	20
Prilog 2.: ZEMLJE U KOJIMA SPORAZUMNO RJEŠENJE NIJE MOGUĆE U SKLADU S NACIONALNIM ZAKONODAVSTVOM.....	23

Europski odbor za zaštitu podataka

uzimajući u obzir članak 70. stavak 1. točku (e) Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (dalje u tekstu „Opća uredba o zaštiti podataka”),

uzimajući u obzir Sporazum o EGP-u, a posebno njegov Prilog XI. i Protokol 37., kako su izmijenjeni Odlukom Zajedničkog odbora EGP-a br. 154/2018 od 6. srpnja 2018.¹,

uzimajući u obzir članke 12. i 22. svojeg Poslovnika,

DONIO JE SLJEDEĆE SMJERNICE:

1. PODRUČJE PRIMJENE I CILJ

1. Praksa je pokazala da mnoga nadzorna tijela primjenjuju instrument sporazumnog rješavanja pritužbi. Postoje različite varijacije sporazumnih rješenja te da nadzorna tijela stoga različito postupaju s njima zbog različitih nacionalnih zakonodavstava. U Općoj uredbi o zaštiti podataka pojam „sporazumno rješenje” upotrebljava se samo u uvodnoj izjavi 131. u vezi s rješavanjem lokalnih predmeta u skladu s člankom 56. stavkom 2. te uredbe, ali se njime izričito ne ograničavaju mogućnosti rješavanja tih lokalnih predmeta. Posljedični nedostaci u reguliranju sporazumnih rješenja za predmete koji nisu lokalni uklonjeni su na različite načine, djelomično pravom države članice, a djelomično tumačenjima. S obzirom na različita tumačenja i različite nacionalne propise kojima se uređuju rješavanje pritužbi i sporazumna rješenja (ako postoje), praktična provedba instrumenta sporazumnog rješenja znatno se razlikuje među državama članicama.
2. Ovlaсти nadzornih tijela trebale bi se izvršavati u skladu s posebnim zahtjevima postupovnog prava njihove države članice. To se odnosi i na rješavanje predmeta. Međutim, nacionalno postupovno pravo mora biti u skladu s načelima ekvivalentnosti i djelotvornosti te stoga ne smije pretjerano otežati ili praktički onemogućiti ostvarivanje prava dodijeljenih pravom EU-a (tj. Općom uredbom o zaštiti podataka). EOZP stoga ovim smjernicama nastoji dati primjere dobre prakse za dosljednu primjenu Opće uredbe o zaštiti podataka na nacionalnoj razini i razini EU-a, u mjeri u kojoj je to primjereno za primjenu instrumenta sporazumnog rješenja, uzimajući u obzir različita nacionalna postupovna zakonodavstva, ako je takav instrument izričito proveden, i postupak jedinstvenog mehanizma u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka, kao i tehničko okruženje (Informacijski sustav unutarnjeg tržišta (IMI)).
3. Predmeti koje obrađuju nadzorna tijela mogu imati i druge temelje osim pritužbi, na primjer predmeti

¹ Upućivanja na „države članice” u ovim smjernicama treba tumačiti kao upućivanja na „države članice EGP-a”.

koji se temelje na medijskim izvješćima ili istragama po službenoj dužnosti. Međutim, ovim će se smjernicama riješiti pitanje praktične provedbe sporazumnih rješenja samo za predmete koji se temelje na pritužbi ispitanika jer mogućnost sporazumnog rješenja pretpostavlja postojanje spora između dvaju subjekata, u ovom slučaju pritužbe koju je ispitanik podnio protiv voditelja obrade podataka (vidjeti i odjeljak 2.1. u nastavku). Nadalje, takve se pritužbe mogu podijeliti na i. nacionalne predmete koji nisu prekograničnog karaktera, ii. predmete u kojima se primjenjuje jedinstveni mehanizam jer je predmet prekogranične prirode, i iii. prekogranične predmete koji se rješavaju lokalno u skladu s člankom 56. stavkom 2. Opće uredbe o zaštiti podataka. Ponovno, iako praksa pokazuje da su sporazumna rješenja mogući način postupanja u svim situacijama, ovim će se smjernicama uglavnom obuhvatiti one pritužbe koje su prekogranične prirode.

2. DEFINICIJA POJMA „SPORAZUMNO RJEŠENJE”

2.1. Opći kontekst

4. Općom uredbom o zaštiti podataka ne definira se značenje pojma „sporazumno rješenje” i na taj se izraz upućuje samo u uvodnoj izjavi 131.² Najrelevantnija značenja pojma „rješenje” (*settlement*) na engleskom jeziku jesu „dogovor” i „službeni sporazum namijenjen rješavanju spora ili sukoba”. U engleskom rječniku *Oxford English Dictionary* pridjev „sporazumno” (*amicable*) znači „karakteriziran ljubaznošću i izostajanjem nesuglasica”.
5. Način na koji se sporazumno rješenje općenitije definira u pravnoj struci i u drugim međunarodnim dokumentima pruža neke preliminarne smjernice za utvrđivanje definicije sporazumnog rješenja. Na primjer, Međunarodna gospodarska komora („ICC”) nudi niz postupaka za rješavanje sporova koji se mogu smatrati „sporazumnim rješenjima”.³ Čini se da se postupak sporazumnog rješavanja sporova u ICC-u temelji na načelu posredovanja, koje se opisuje kao „fleksibilna i sporazumna tehnika u kojoj neutralno tijelo pomaže strankama da sporazumno riješe svoje sporove”. Prema ICC-u takva rješenja postignuta posredovanjem ugovorno su obvezujuća i široko provediva. Svjetska trgovinska organizacija („WTO”) upotrebljava sporazumna rješenja kao „uzajamno dogovorena rješenja”, koja predstavljaju „rješenja postignuta pregovaranjem” između uključenih stranaka kojima se omogućuje brzo i

² Uvodna izjava 131.: „¹Kada bi drugo nadzorno tijelo trebalo djelovati kao vodeće nadzorno tijelo za aktivnosti obrade voditelja obrade ili izvršitelja obrade, ali se konkretni predmet pritužbe ili moguća povreda odnosi samo na aktivnosti obrade voditelja obrade ili izvršitelja obrade u državi članici u kojoj je podnesena pritužba ili otkrivena moguća povreda i predmet znatno ne utječe ili vjerojatno neće znatno utjecati na ispitanike u drugim državama članicama, nadzorno tijelo koje zaprimi pritužbu ili otkrije situacije u kojima dolazi do mogućih kršenja ove Uredbe ili je o njima na drugi način obaviješteno trebalo bi težiti sporazumnom rješenju s voditeljem obrade i, ako se to pokaže neuspješnim, primijeniti sve svoje ovlasti. ²To bi trebalo uključivati posebnu obradu koja se obavlja na državnom području države članice nadzornog tijela ili u pogledu ispitanika na državnom području te države članice, obradu koja se obavlja u kontekstu ponude robe ili usluga koja je posebno namijenjena ispitanicima na državnom području države članice nadzornog tijela, ili obradu koja se treba procijeniti uzimajući u obzir relevantne pravne obveze u skladu s pravom države članice.”

³ <https://iccwbo.org/dispute-resolution-services/mediation/icc-international-centre-for-adr/>.

prilagođeno rješavanje spora.⁴ Nadalje, Ured Europske unije za intelektualno vlasništvo („EUIPO“) pod sporazumnim rješenjem podrazumijeva „postupak izvan suda koji rezultira rješenjem dogovorenim između stranaka [...] posredovanjem”.⁵ Osim toga, Europski potrošački centar („ECC“) pod sporazumnim rješenjem podrazumijeva⁶ vrstu „postupaka alternativnog rješavanja sporova“, kako je utvrđeno u Direktivi o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova⁷, koje „provode neutralna izvansudska tijela kao što su miritelji, posrednici, arbitri, pravobranitelji i odbori za pritužbe”⁸ i u kojima „potrošači i poduzeća pokušavaju zajednički riješiti spor [...] saslušanjem obiju strana, ispitivanjem pravne situacije, raspravom o mogućim rješenjima i konačno podnošenjem prijedloga za arbitražu”.⁹

6. Sve u svemu, čini se da se sporazumno rješenje općenito odnosi na alternativno rješavanje sporova postupcima koji dovode do prijateljskog zaključenja predmeta. Sporazumno rješenje između stranaka rezultat je tih postupaka koji se temelje na miroljubivom pristupu. Postupci mogu varirati od pregovora između stranaka do formalnog posredovanja, pa čak i olakšanih praksi mirenja.

2.2. Kontekst Opće uredbe o zaštiti podataka

7. U kontekstu načina na koji tijela za zaštitu podataka rješavaju pritužbe, većina država članica smatra da je sporazumno rješavanje sporova postupak „alternativnog rješavanja sporova”. U većini slučajeva sporazumno rješenje potiče se kad se nadzornom tijelu podnese pritužba u vezi s navodnim kršenjem Opće uredbe o zaštiti podataka, posebno u pogledu prava ispitanika, kako bi se predmet riješio u korist ispitanika. U takvim slučajevima sporazumno rješenje treba postići između voditelja obrade i ispitanika, pod nadzorom nadzornog tijela koje upravlja tijekom događaja. Stoga nadzorno tijelo djeluje kao posrednik u postupku rješavanja pritužbe. Nadzorno tijelo, za razliku od stvarnog „posrednika”, aktivno sudjeluje u postupku jer još uvijek mora ispuniti svoje obveze nadzornog tijela te je stoga dužno obraditi pritužbu, u odgovarajućoj mjeri istražiti predmet pritužbe s njezinim posebnostima i obavijestiti ispitanika o napretku ili ishodu pritužbe.
8. S obzirom da pojam sporazumnog rješenja nije detaljno razrađen u Općoj uredbi o zaštiti podataka, odabir postupka alternativnog rješavanja sporova i zahtjevi i uvjeti kojima se taj postupak uređuje uvelike će ovisiti o pravu i politici svake pojedine države članice. Analiza dugotrajne prakse pokazuje da, kad je riječ o sporazumnim rješenjima, većina nacionalnih pravnih sustava uključuje nadzorno tijelo koje zaprima pritužbe, voditelja obrade (ili izvršitelja obrade) i ispitanika u postupku te, ako je

⁴ Wolfgang Alschner, *Amicable Settlements of WTO Disputes: Bilateral Solutions in a Multilateral System* (Sporazumno rješavanje sporova WTO-a: Bilateralna rješenja u multilateralnom sustavu), *World Trade Review*, svezak 13, broj 1, 2014., str. 65.–102.

⁵ EUIPO, Odluka br. 2013-3 predsjedništva žalbenih vijeća od 5. srpnja 2013. o sporazumnom rješavanju sporova („Odluka o posredovanju”), <https://euipo.europa.eu/ohimportal/hr/mediation#>.

⁶ https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/informal-dispute-resolution/index_en.htm

⁷ Direktiva 2013/11/EU o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ.

⁸ https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/out-of-court-procedures/index_en.htm

⁹ Npr. njemačke istovjetne internetske stranice <https://www.evz.de/einkaufen-internet/odr-adr/beratung-schlichtung.html>

primjenjivo, i vodeće nadzorno tijelo.

9. Treba napomenuti da u nekim državama članicama ispitanik nije stranka u upravnom postupku protiv voditelja obrade. U tim državama članicama nadzorno tijelo može primijeniti postupak rješavanja sporova sličan onom opisanom u ovim Smjernicama i zaključiti predmet ako smatra da je voditelj obrade ispunio zahtjeve, ali bez saslušanja ispitanika. Međutim, takvi postupci rješavanja sporova neće biti obuhvaćeni ovim Smjernicama.
10. Sporazumna rješenja uglavnom se smatraju mogućima u bilo kojoj fazi postupka, iako neka nadzorna tijela navode da su moguća samo u ranim fazama razmatranja predmeta, prije nego što se poduzmu druge mjere. U nekim državama članicama sporazumna rješenja primjenjiva su samo u lokalnim predmetima zbog činjenice da se u Općoj uredbi o zaštiti podataka taj pojam upotrebljava samo u uvodnoj izjavi 131., u kojoj je opisan pristup predmetnog nadzornog tijela u lokalnim predmetima. Međutim, većina nadzornih tijela smatra da je instrument sporazumnog rješenja dopušten u svim predmetima, bez obzira na njihovu prekograničnu ili lokalnu prirodu.
11. Kad je riječ o uvodnoj izjavi 131., područje primjene takvih sporazuma ograničeno je na slučajeve u kojima predmetno nadzorno tijelo koje prima pritužbu utvrdi da se konkretan predmet ili moguća povreda odnosi samo na aktivnosti obrade voditelja obrade ili izvršitelja obrade u državi članici u kojoj je pritužba podnesena ili (vjerojatno) ne utječe bitno na ispitanike u drugim državama članicama. Odluka o traženju sporazumnog rješenja trebala bi prema tome uključivati, kako je navedeno u uvodnoj izjavi, i. posebnu obradu koja se obavlja na državnom području države članice ili u pogledu ispitanika na državnom području te države članice, ii. obradu koja se obavlja u kontekstu ponude robe ili usluga koja je posebno namijenjena ispitanicima na državnom području države članice ili iii. obradu koja se treba procijeniti uzimajući u obzir relevantne pravne obveze u skladu s pravom države članice. S druge strane, zakoni kojima se izričito dopuštaju sporazumna rješenja ne smiju biti ograničeni na te zahtjeve.
12. Načelno, odluka o tome može li se postići sporazumno rješenje ovisi o pravu države članice i/ili diskrecijskom pravu uključenog nadzornog tijela. S jedne strane, kriteriji na temelju kojih se predmeti mogu smatrati primjerenima za sporazumno rješavanje mogli bi uključivati način na koji je nadzorno tijelo saznalo za predmet. Prema tome, postupak sporazumnog rješavanja sporova može se smatrati primjenjivim samo u slučajevima u kojima je podnesena pritužba.
13. Sporazumno rješenje općenito bi se trebalo smatrati mogućim samo u predmetima koji se odnose na prava ispitanika utvrđena u članku 12. i sljedećim člancima Opće uredbe o zaštiti podataka, s obzirom na to da se tek u tom slučaju ispitanik može ostvarivati svoja prava kao stranka u sporazumnom rješenju. Međutim, uzimajući u obzir nacionalno zakonodavstvo pojedinačnih država članica, takva odluka podliježe diskreciji nadzornog tijela jer ono mora ocijeniti širu sliku pojedinačnog predmeta.
14. S druge strane, činjenične okolnosti predmeta mogle bi biti odlučujuće. Takve posebne okolnosti u kojima se utvrđuje može li se postići sporazumno rješenje mogu biti uređene nacionalnim propisima, dok se u Općoj uredbi o zaštiti podataka ne spominje to pitanje (osim u uvodnoj izjavi 131.). U praksi,

sljedeći opći kriteriji mogli bi poslužiti kao smjernice nadzornom tijelu pri donošenju odluke o pokretanju postupka sporazumnog rješavanja sporova: postoji vjerojatnost da će se predmet riješiti sporazumno; ograničen broj ispitanika na koje utječe povreda i moguće postojanje sustavnog nedostatka koji se može prepoznati;¹⁰ povreda propisa o zaštiti podataka slučajna je (bilo da je posljedica nemara ili ne); predmet uključuje obradu ograničene količine osobnih podataka; učinci povreda nisu duljeg trajanja i ozbiljne prirode (što znači da ne postoje ozbiljne posljedice ili povrede sloboda i prava). Osim toga, vjerojatnost daljnjih povreda u budućnosti može biti odlučujući čimbenik. Osim toga, odlučujući mogu biti širi društveni značaj i javni interes u pogledu provedbe mjera od strane nadzornih tijela, među ostalim s obzirom na sva utvrđena područja koja zahtijevaju poseban oprez, kao i opseg u kojem nadzorno tijelo može poduzeti djelotvorne i učinkovite mjere.

Primjer 1.

Voditelj obrade ili izvršitelj obrade pristaje pružiti sve informacije koje nadzorno tijelo zatraži radi rješavanja pritužbe, poput jasnog dokaza da je postupilo u skladu s člancima 33. i 34. Opće uredbe o zaštiti podataka u slučaju povrede osobnih podataka. Razlog zbog kojeg zahtjev nije odmah ispunjen (u skladu s člankom 12. Opće uredbe o zaštiti podataka) temeljio se na neusklađenosti u internoj komunikaciji.

15. Neovisno o tome, važno je napomenuti da svako nadzorno tijelo ima pravo dodatno istražiti to pitanje čak i nakon postizanja sporazumnog rješenja, bez obzira na to što bi se radilo o drukčijem ili drugom postupku na vlastitu inicijativu. Nadzorno tijelo može nastaviti postupak po službenoj dužnosti ako, na primjer, smatra da bi trebalo izreći novčanu kaznu ili primi druge slične pritužbe protiv istog voditelja obrade, što dovodi do zaključka da voditelj obrade nije ispunio svoju obvezu otklanjanja povrede zaštite podataka, ili ako se u pritužbi i/ili istragama otkriju druge, moguće sustavne povrede koje mogu imati šire posljedice ili utjecati na druge ispitanike. Isto vrijedi i ako se sporazumno rješenje odnosi samo na dijelove pritužbe, dok se druga ili dodatna pitanja povezana s predmetom rješavaju na drugi način. Nadalje, sporazumno rješenje ne sprečava ispitanika da se ponovno obrati nadzornom tijelu ako se (kasnije) pokaže da voditelj obrade podataka nije postupio u skladu s odlukom nadzornog tijela kako je dogovoreno. Te bi okolnosti trebalo jasno i transparentno priopćiti voditelju obrade i podnositelju pritužbe prije postizanja sporazumnog rješenja.

Primjer 2.

Ispitanik podnosi pritužbu o tome da voditelj obrade traži putovnicu kao sredstvo identifikacije kako bi izbrisao račun ispitanika na platformi voditelja obrade. Nadzorno tijelo smatra da je pojedinačna pritužba prikladna za pokušaj postizanja sporazumnog rješenja jer ispitanik može biti zadovoljan ako je zahtjev za putovnicom povučen i račun izbrisan. Međutim, nadzorno tijelo pokreće istragu na vlastitu inicijativu o politikama voditelja obrade povezanu s obradom podataka za račune na platformi kako bi se osiguralo da voditelj obrade uskladi svoje politike s odredbama Opće uredbe o zaštiti podataka.

¹⁰ Usp. primjer 2. u vezi s ovim kriterijem.

2.3. Općeniti cilj sporazumnih rješenja

16. Osim postizanja rezultata koji je zadovoljavajući za ispitanika, sporazumno rješenje alat je za postizanje usklađenosti postupanja voditelja obrade s Općom uredbom o zaštiti podataka. Ako je pritužba podnesena jer voditelj obrade nije poštovao prava ispitanika u skladu s člancima od 12. do 22. Opće uredbe o zaštiti podataka, ostvarivanje prava ispitanika može se ubrzati sporazumnim rješenjem između sudionika. Mjerilo uspješnosti sporazumnog rješavanja pritužbe trebalo bi uključivati dva elementa: s jedne strane, zadovoljstvo ispitanika u konkretnom slučaju povezano s posebnim pitanjima postavljenima u pritužbi i, s druge strane, ako je primjenjivo i zahtijevano nacionalnim pravom, dokaz o ispunjavanju zahtjeva ispitanika i o ispunjavanju primjenjivih zahtjeva u pogledu zaštite podataka koji je voditelj obrade dostavio nadzornom tijelu. Međutim, nadzorno bi tijelo u praksi, i uzimajući u obzir okolnosti slučaja i suradnju s drugim nadzornim tijelima uključenima u predmet, trebalo utvrditi je li sporazumno rješenje dovoljno za postizanje potpune usklađenosti s Općom uredbom o zaštiti podataka s obzirom na pravna pitanja povezana s pojedinačnom pritužbom protiv pojedinačnog voditelja obrade ili s obzirom na pravna pitanja koja proizlaze iz pritužbe.
17. Stoga bi sporazumno rješenje trebalo u širem smislu tumačiti kao jednu od mogućnosti nadzornog tijela za rješavanje pritužbe ispitanika i osiguravanje zaštite prava ispitanika. Istodobno se mora prepoznati da sporazumna rješenja možda nisu prikladna za svaki predmet. Iako je na samim nadzornim tijelima da utvrde može li se u određenom slučaju postići sporazumno rješenje spora, takva se procjena mora provesti na temelju strukturiranih, jedinstvenih, transparentnih i objašnjivih kriterija, kao što su oni navedeni u točki 12. i sljedećima, te uzimajući u obzir odredbe nacionalnog prava, ako postoje.
18. Korektivne ovlasti nadzornog tijela od ključne su važnosti za provedbu i održavanje visoke razine zaštite koju se Općom uredbom o zaštiti podataka nastoji uspostaviti za sve ispitanike, koji su često u teškom ili čak ovisnom položaju u odnosu na voditelja obrade. Rješavanje spora postupkom sporazumnog rješenja s nadzornim tijelom koje vodi postupak, a koje je usporedivo s posrednikom, može biti način rješavanja pitanja takve neravnoteže te pronalaženja rješenja koje je prihvatljivo za svaku stranku, a posebice za ispitanika u pogledu ostvarivanja njegovih prava.

3. OPĆA PRAVNA ANALIZA

3.1. Ovlast za postizanje sporazumnog rješenja kao jedna od ovlasti dodijeljenih nadzornim tijelima

19. Pravna su osnova za postupak sporazumnog rješavanja sporova zadaće koje su na temelju Opće uredbe o zaštiti podataka izravno dodijeljene nadzornim tijelima (članak 57. stavak 1. točke (a) i (f) Opće uredbe o zaštiti podataka) te dodatno ovlasti koje su nadzornim tijelima dodijeljene nacionalnim pravom u okviru članka 58. stavka 6. Opće uredbe o zaštiti podataka, ako postoje.
20. U prvom se slučaju općenito primjenjuju članak 57. stavak 1. točke (a) i (f) Opće uredbe o zaštiti podataka, kojima se osiguravaju čvrsti temelji na osnovi kojih nadzorno tijelo može potražiti sve

moguće načine „rješavanja” pritužbi (vidjeti članak 57. stavak 1. točku (f)) i „primjene” Uredbe prema potrebi (vidjeti članak 57. stavak 1. točku (a)). Članak 57. stavak 1. točka (f) u vezi s člancima 77. i 78. podrazumijeva individualno pravo da se svaka pritužba (ako je dopuštena) obradi i istraži u mjeri potrebnoj za postizanje rješenja primjerenog prirodi i okolnostima te pritužbe. Međutim, svako nadležno nadzorno tijelo ima diskrecijsko pravo odlučiti u kojoj mjeri treba istražiti pritužbu. Rezultat bi mogao biti, primjerice, da su stranke u pritužbi posredovanjem nadzornog tijela sporazumno riješile predmet.

21. U drugom scenariju države članice mogu ovlastiti nadzorna tijela za izvršavanje dodatnih ovlasti u skladu s nacionalnim pravom, na temelju članka 58. stavka 6. Opće uredbe o zaštiti podataka. Pojediniosti o operativnim pitanjima povezanim s rješavanjem predmeta koje su potrebne nadzornom tijelu (uključujući vodeće nadzorno tijelo) za postizanje sporazumnog rješenja nalaze se u tim nacionalnim odredbama.

3.2. Postupak sporazumnog rješavanja sporova u kontekstu jedinstvenog mehanizma

22. Kako bi se procijenila uloga sporazumnog rješenja u kontekstu postupka jedinstvenog mehanizma, u prvom se redu može uputiti na obrazloženje takvog postupka kako je utvrđeno u članku 60. stavku 1. Opće uredbe o zaštiti podataka. Kako je objašnjeno u Smjernicama EOZP-a 2/2022 o primjeni članka 60. Opće uredbe o zaštiti podataka¹¹, „člankom 60. stavkom 1. utvrđuju se osnovna i sveobuhvatna načela koja se primjenjuju tijekom sveukupne suradnje među nadzornim tijelima. U skladu s tekстом tog članka, ključni pojmovi postupka suradnje uključuju „nastojanje postizanja konsenzusa” i obvezu „razmjene svih bitnih informacija”. Nadalje, „[...] vodeće nadzorno tijelo i svako predmetno nadzorno tijelo moraju poštovati te obveze (uzajamna obveza)”.

3.2.1. Sporazumno rješenje koje je postiglo predmetno nadzorno tijelo koje prima pritužbu u fazi preliminarne provjere

23. EOZP želi istaknuti da, iako se sporazumno rješenje spominje samo u kontekstu uvodne izjave 131., nastojanje da se postigne sporazumno rješenje može biti i dobra praksa kad nadzorno tijelo rješava predmet koji ne ispunjava uvjete utvrđene u članku 56. stavku 2. Opće uredbe o zaštiti podataka, ovisno o nacionalnom postupovnom zakonodavstvu.
24. Uvodnom izjavom 131. kao takvom ne sprečava se da predmetno nadzorno tijelo koje zaprimi pritužbu pokuša, u okviru preliminarne provjere, tražiti takvo rješenje uz utvrđivanje „potpuno” prekogranične prirode te pritužbe. Međutim, poseban pristup može ovisiti o tome ima li voditelj obrade poslovni nastan na području tog nadzornog tijela koje prima pritužbu ili ne. Kako je već objašnjeno u odjeljku 2., svojstveno obilježje sporazumnog rješenja jest uzajamno zadovoljstvo uključenih stranaka, osobito podnositelja pritužbe. Ako je to slučaj i predmetno nadzorno tijelo može unaprijed postići zadovoljavajuće rješenje, u fazi provjere pritužbe, nakon što je, primjerice, voditelj obrade postupio u

¹¹ Točke 37. i 38. Smjernica EOZP-a 2/2022 o primjeni članka 60. Opće uredbe o zaštiti podataka.

skladu sa zahtjevom za poštovanje prava ispitanika na zadovoljstvo ispitanika i nadzornog tijela koje prima pritužbu, nadzorno tijelo koje prima pritužbu više ne bi trebalo obavještavati vodeće nadzorno tijelo o predmetu slanjem obavijesti iz članka 56. putem sustava IMI jer predmet pritužbe više ne postoji. U skladu s tim nema potrebe za pokretanjem postupka jedinstvenog mehanizma slanjem predmeta u sustav IMI.

25. U skladu s uvodnom izjavom 125. vodeće nadzorno tijelo općenito je nadležno za donošenje pravno obvezujućih odluka o relevantnom voditelju obrade ili izvršitelju obrade u kontekstu jedinstvenog mehanizma. Nadalje, u skladu s člankom 56. stavkom 6. Opće uredbe o zaštiti podataka, vodeće nadzorno tijelo „jedini je sugovornik” voditelja obrade/izvršitelja obrade za predmetnu prekograničnu obradu. Stoga bi nadzorno tijelo koje prima pritužbu trebalo obavijestiti vodeće nadzorno tijelo o predmetu i ishodu u primjerenom roku, na primjer svaka tri mjeseca (tj. u okviru postupka dobrovoljne uzajamne pomoći), u skladu sa zahtjevom za suradnju koji je svojstven cijelom jedinstvenom mehanizmu, kako bi vodeće nadzorno tijelo moglo poduzeti sve mjere koje smatra primjerenima u odnosu na predmetnog voditelja obrade.
26. To znači da vodeće nadzorno tijelo treba biti obaviješteno o uspješnim sporazumnim rješenjima koja je predmetno nadzorno tijelo postiglo u takvoj preliminarnoj fazi, među ostalim u agregiranom obliku. Konkretnije smjernice o tome navedene su u odjeljku 4. u nastavku („Preporuke”).
27. Naravno, postoje slučajevi u kojima sporazumno rješenje koje je predmetno nadzorno tijelo postiglo s voditeljem obrade/izvršiteljem obrade može biti samo djelomično, tj. u kojima nisu odobreni svi zahtjevi, tako da sudjelovanje vodećeg nadzornog tijela postaje neophodno kako bi se ispitaniku osigurali svi pravni lijekovi predviđeni Općom uredbom o zaštiti podataka.
28. PRAVNE POSLJEDICE: Zahvaljujući sporazumnom rješenju koje je predmetno nadzorno tijelo ovlašteno postići u okviru postupka preliminarne provjere zaprimljene pritužbe, pokretanje postupka iz članka 60. može postati nepotrebno ako je sporazumno rješenje postignuto na potpuno zadovoljstvo uključenih strana. Ako to nije slučaj i zbog načela prava na dobru upravu iz članka 41. Povelje Europske unije o temeljnim pravima, koje se primjenjuje i na predmete u okviru jedinstvenog mehanizma, vodeće nadzorno tijelo trebalo bi razmotriti razloge zbog kojih predmetno nadzorno tijelo nije moglo postići sporazumno rješenje u preliminarnoj fazi i odlučiti bi li drugi pokušaj mogao dovesti do rješavanja pritužbe u razumnom roku.

3.2.2. Sporazumno rješenje koje je pokušalo postići vodeće nadzorno tijelo

29. Ako, nakon što primi predmet, vodeće nadzorno tijelo odluči da bi trebalo pokušati postići sporazumno rješenje, ključni zahtjev koji je potrebno ispuniti ponovno proizlazi iz samog razloga postupka suradnje u okviru jedinstvenog mehanizma, tj. potrebe suradnje predmetnih nadzornih tijela i vodećeg nadzornog tijela u nastojanju da se postigne konsenzus.
30. Važno je navesti da EOZP priznaje da vodeće nadzorno tijelo može službeno saslušati ispitanika u svakoj fazi postupka (preko predmetnog nadzornog tijela koje prima pritužbu kao sugovornika) i, uz suglasnost

svih uključenih stranaka (npr. ispitanika, voditelja obrade, predmetnih nadzornih tijela i eventualno trećih strana), zaključiti predmet nakon što se navodna povreda ispravi čak i ako ne postoje posebni nacionalni propisi. Vodeće nadzorno tijelo može tako postupiti ako smatra da su informacije prikupljene iz istraga o predmetu dovoljne da se predmet zaključi u takvom obliku. Taj oblik rješavanja sporova mogao bi se shvatiti kao pristup dužne pažnje zbog diskrecijskog prava pri utvrđivanju uvjeta i zahtjeva u pogledu postupanja s predmetima jer se njime nudi rješenje kojim se nadzornim tijelima omogućuje da zadrže visoku razinu zaštite koja se nastoji postići Općom uredbom o zaštiti podataka time što se priznaje da se neki predmeti mogu učinkovito riješiti ako se strankama olakša interakcija. Može biti koristan podnositelju pritužbe čija se prava mogu brzo dokazati na temelju Opće uredbe o zaštiti podataka, kao i voditelju obrade koji dobiva priliku da uskladi svoje postupanje s navedenom uredbom.

31. To znači da bi vodeće nadzorno tijelo trebalo voditi računa o potrebi obavješćivanja predmetnih nadzornih tijela u svim fazama postupka. Naime, iako je vodeće nadzorno tijelo nedvojbeno jedini sugovornik uključenog voditelja obrade (vidjeti ponovno članak 56. stavak 6. Opće uredbe o zaštiti podataka), nadležno predmetno nadzorno tijelo koje je zaprimilo pritužbu podnositelja jedinstveni je mehanizam u odnosu na podnositelja pritužbe.
32. Ta uzajamna razmjena informacija ujedno je i sredstvo kojim se osigurava poštovanje propisanog postupka i pravo podnositelja pritužbe da bude saslušan u postupku koji vodeće nadzorno tijelo pokušava provesti, djelomično radi iznošenja vlastitih stajališta uz informacije koje je predmetno nadzorno tijelo već dostavilo. U tom je pogledu ključna uloga vodećeg nadzornog tijela koje djeluje kao posrednik u cijelom procesu razmjenjujući informacije i dokumente s predmetnim nadzornim tijelom. Isto tako treba podsjetiti na to da će, ako se pritužba rješava pokušajem postizanja sporazumnog rješenja između ispitanika i voditelja obrade, na diskrecijsko pravo vodećeg nadzornog tijela utjecati informacije i dokumenti razmijenjeni na temelju članka 60. stavka 1. Opće uredbe o zaštiti podataka, osobito ako je pokušaj predmetnog nadzornog tijela da postigne takvo sporazumno rješenje bio neuspješan već u fazi provjere.
33. Naime, vodeće nadzorno tijelo koje odabire sporazumno rješenje spora kao način rješavanja spora s voditeljem obrade trebalo bi voditi računa o tome kolika je vjerojatnost za uspješan ishod takvog pristupa, tj. dokazivanje prava ispitanika, s obzirom na sve relevantne okolnosti, uključujući očekivanja predmetnog nadzornog tijela koje mu je prenijelo pritužbu u skladu sa zahtjevima iz članka 56. stavka 1. Opće uredbe o zaštiti podataka. Ako ga predmetno nadzorno tijelo obavijesti u skladu s člankom 60. stavkom 1., osobito o tome da je takav pokušaj bio neuspješan već u fazi provjere, bilo zbog toga što je ispitanik odbio prihvatiti sporazumno rješenje s voditeljem obrade ili zbog toga što voditelj obrade nije odgovorio na poziv predmetnog nadzornog tijela da postupi u skladu sa zahtjevom ispitanika, vodeće nadzorno tijelo trebalo bi vrlo pažljivo razmotriti je li novi pokušaj sporazumnog rješavanja pritužbe u interesu ispitanika i općenito prava o zaštiti podataka. Poželjniji bi mogao biti formaliziraniji pristup u kojem vodeće nadzorno tijelo izvršava sve svoje ovlasti u odnosu na voditelja obrade i u skladu s člankom 58. Opće uredbe o zaštiti podataka. Isto vrijedi i ako predmetno nadzorno tijelo nije ništa pokušalo prije nego što je pritužbu prenijelo vodećem nadzornom tijelu, bez obzira na razlog, te ga

stoga o tome nije obavijestilo. U oba slučaja, procjena vodećeg nadzornog tijela o tome kolika je vjerojatnosti da će opcija sporazumnog rješenja biti uspješna, omogućit će mu da odabere najprikladniji način rješavanja predmetnog slučaja, čime će se smanjiti nepotrebno administrativno opterećenje i izbjeći postupci jedinstvenog mehanizma koji iziskuju znatne resurse kako bi se riješili problemi i otklonile sumnje ili čak razmotrili obrazloženi i relevantni prigovori predmetnih nadzornih tijela.

34. Ako vodeće nadzorno tijelo zaključi da je sporazumno rješenje primjereno u predmetnom slučaju, morat će uzeti u obzir da je ono dio postupka jedinstvenog mehanizma i djelovati u skladu s time. EOZP je već u Smjernicama o primjeni članka 60. objasnio da bi se „radi lakšeg postizanja konsenzusa, informacije trebale razmjenjivati u trenutku u kojem vodeće nadzorno tijelo još uvijek može uzeti u obzir stajališta drugih predmetnih nadzornih tijela. Time [...] bi se trebalo spriječiti da se drugim predmetnim nadzornim tijelima prikažu utvrđene činjenice, primjerice zato što određene faze postupka možda nisu dopuštene u skladu s nacionalnim pravom”.¹²
35. U kontekstu postupka sporazumnog rješavanja sporova, to znači da se od vodećeg nadzornog tijela očekuje da informacije o predloženom sporazumnom rješenju podijeli s predmetnim nadzornim tijelom ili predmetnim nadzornim tijelima prije njegove finalizacije, u skladu s člankom 60. stavkom 3. prvom rečenicom. Kako je EOZP istaknuo u Smjernicama o primjeni članka 60.: „[...] uključenost predmetnih nadzornih tijela u postupak suradnje nije ograničena na pravo podnošenja relevantnog i obrazloženog prigovora u skladu s člankom 60. stavkom 4. Konkretno, prije izrade nacrtu odluke predmetna nadzorna tijela trebala bi moći pridonijeti cjelokupnom postupku i izraziti svoja stajališta.”¹³
36. Vodećem nadzornom tijelu očito je prepušteno da utvrdi, prema svom diskrecijskom pravu i s obzirom na sve elemente navedene u prethodnim točkama, je li u predmetnom slučaju doista potrebno neformalno savjetovanje s predmetnim nadzornim tijelima. Kao što je navedeno u točki 12. i sljedećim točkama, značajke pritužbe koja se može sporazumno riješiti mogu omogućiti vodećem nadzornom tijelu i predmetnom nadzornom tijelu, među ostalim na temelju informacija prethodno razmijenjenih na temelju članka 60. stavka 1. u trenutku prijenosa pritužbe vodećem nadzornom tijelu, da već oblikuju svoja stajališta o mogućnosti sporazumnog rješavanja pritužbe na potpuno zadovoljstvo podnositelja pritužbe uklanjanjem uzroka spora već u njegovu začetku. U tom slučaju vodeće nadzorno tijelo može utvrditi da rješavanje pritužbe može izravno biti predmet nacrtu odluke koja se podnosi na temelju članka 60. stavka 3. Opće uredbe o zaštiti podataka. Ako je predmetno nadzorno tijelo priopćilo da nije uspjelo postići sporazumno rješenje u fazi provjere ili da ga jednostavno nije pokušalo postići prije prijenosa predmeta vodećem nadzornom tijelu, vodeće nadzorno tijelo trebalo bi imati na umu cilj konsenzusa u okviru postupka jedinstvenog mehanizma i prethodno zatražiti neformalno savjetovanje s predmetnim nadzornim tijelom odnosno tijelima na temelju kojeg bi procijenilo može li pokušaj (odnosno novi pokušaj) dovesti do razumnog rješavanja pritužbe.
37. U konačnici, vodeće nadzorno tijelo morat će predmetnim nadzornim tijelima podnijeti nacrt odluke u kojem se utvrđuju uvjeti sporazumnog rješenja (uključujući korake koje je dokazivo poduzeo voditelj

¹² Točka 55. Smjernica EOZP-a 2/2022 o primjeni članka 60. Opće uredbe o zaštiti podataka.

¹³ Točka 93. Smjernica EOZP-a 2/2022 o primjeni članka 60. Opće uredbe o zaštiti podataka.

obrade/izvršitelj obrade kako bi u potpunosti udovoljio zahtjevima podnositeljâ pritužbe) u skladu s člankom 60. stavkom 3. Opće uredbe o zaštiti podataka. Kako je objašnjeno u Smjernicama o primjeni članka 60., vodeće nadzorno tijelo mora dostaviti nacrt odluke predmetnim nadzornim tijelima u svim slučajevima, čak i ako podnositelj pritužbe povuče pritužbu nakon pokretanja postupka iz članka 60. ili ako u skladu s nacionalnim pravom nije donesena važna (konačna) odluka.¹⁴ Isto vrijedi i za predmete koji se (samo) smatraju su povučenima, npr. u skladu s nacionalnim pravom. U tom slučaju nacrt odluke služi kao sredstvo konačne koordinacije svih nadzornih tijela uključenih u postupak jedinstvenog mehanizma.¹⁵

38. Kako je prethodno navedeno, nacrt odluke služit će konsolidaciji sporazumnog rješenja koje postiže vodeće nadzorno tijelo uz suglasnost predmetnih nadzornih tijela. Riječ je o odluci *sui generis* kojom se utvrđuje da je pritužbu riješilo vodeće nadzorno tijelo na obostrano zadovoljstvo uključenih stranaka (osobito ispitanika i voditelja obrade podataka) i da će predmet biti okončan u skladu s time, a uz to će u skladu sa zahtjevima nacionalnog prava vodećeg nadzornog tijela biti potrebno istaknuti da su stranke zadovoljne rješenjem. Naime, vodeće nadzorno tijelo pritužbu ne odbija ni ne odbacuje, ali ni ne prihvaća; postignuto sporazumno rješenje s tog je gledišta drugačiji ishod okončanja postupka rješavanja pritužbi u kontekstu jedinstvenog mehanizma koji se temelji na sporazumu između stranaka kojim se djelovanjem vodećeg nadzornog tijela otklanja uzrok spora.
39. Radi pravne sigurnosti i transparentnosti, službenim podnošenjem takvog instrumenta u skladu s postupkom jedinstvenog mehanizma započinje razdoblje od četiri tjedna za reakcije predmetnih nadzornih tijela u skladu s člankom 60. stavkom 4. Opće uredbe o zaštiti podataka. U tom pogledu valja naglasiti da bi predmetna nadzorna tijela trebala pažljivo razmotriti namjeravaju li uložiti prigovore na zaključak iz postignutog sporazumnog rješenja ako je prije podnošenja nacrta odluke došlo do primjerene razmjene informacija, kako je objašnjeno u prethodnim točkama, i ako nikad nisu izrazila sumnje u to da se pritužba može riješiti mirnim putem i u duhu suradnje.
40. To ne znači da je predmetnim nadzornim tijelima zabranjeno iznošenje obrazloženih i relevantnih prigovora u tim situacijama; međutim, cjelokupna logika sporazumnog rješenja zasniva se na tome da se dokazivo zadovoljstvo ispitanika (i voditelja obrade) postigne pravodobno i na temelju uzajamnog dogovora čiju vjerojatnost uspjeha u kontekstu jedinstvenog mehanizma vodeće nadzorno tijelo ocjenjuje u svjetlu nekoliko prethodno navedenih čimbenika. Ukratko, obrazloženi i relevantni prigovori trebali bi biti iznimke u slučajevima sporazumnog rješavanja spora ako je vodeće nadzorno tijelo pri vođenju postupka uzelo u obzir cilj konsenzusa; stoga bi se moglo (i trebalo) izbjeći opetovano revidiranje nacrta odluka i/ili rješavanje sporova.
41. Ako (više) nema obrazloženih i relevantnih prigovora, postupak dovodi do situacije iz članka 60. stavka 6., tj. nacrt odluke postaje obvezujući za vodeće nadzorno tijelo i predmetna nadzorna tijela. Nakon toga, u skladu s člankom 60. stavkom 7., vodeće nadzorno tijelo donosi odluku i o njoj, uz sažetak relevantnih činjenica i razloga, obavješćuje glavni ili jedini poslovni nastan voditelja obrade ili

¹⁴ Točka 99. Smjernica EOZP-a 2/2022 o primjeni članka 60. Opće uredbe o zaštiti podataka.

¹⁵ Točka 100. Smjernica EOZP-a 2/2022 o primjeni članka 60. Opće uredbe o zaštiti podataka.

izvršitelja obrade, ovisno o slučaju. Predmetno nadzorno tijelo kojem je podnesena pritužba o odluci obavješćuje podnositelja pritužbe.

42. U točki 15. objašnjeno je da se sporazumnim rješenjem ne mora nužno obuhvatiti cijeli predmet pritužbe, tj. mogu postojati dijelovi pritužbe za koje vodeće nadzorno tijelo smatra da se ne mogu sporazumno riješiti. Kao što je već istaknuto u točki 33. i sljedećima, to bi vjerojatno zahtijevalo da vodeće nadzorno tijelo pažljivo razmotri je li sporazumno rješenje uopće prikladno i za druge dijelove. Međutim, ako vodeće nadzorno tijelo utvrdi da je primjereno riješiti određene dijelove pritužbe sporazumno i nastaviti s rješavanjem preostalih upita „standardnim” pristupom (bez sporazuma), to će se jasno odraziti na cijeli postupak i njegov ishod.
43. Različite mogućnosti o kojima je riječ u takvoj složenoj situaciji morat će biti predstavljene predmetnim nadzornim tijelima prije nego što učitaju nacrt odluke, koji će tad morati sadržavati obrazloženje o tome koji su aspekti pritužbe konačno riješeni sporazumno, a koji su naveli vodeće nadzorno tijelo da odbaci ili odbije odnosno prihvati zahtjeve ispitanika. Za potonje aspekte (tj. djelomično odbijanje/odbacivanje) kasniji koraci u okviru postupka jedinstvenog mehanizma bit će uređeni člankom 60. stavkom 9. Opće uredbe o zaštiti podataka. Vodeće nadzorno tijelo može isto tako odlučiti o potrebi pokretanja daljnje istrage za te druge dijelove pritužbe te stoga može predložiti različita rješenja predmetnim nadzornim tijelima, uključujući pokretanje zasebnog postupka za te dijelove na vlastitu inicijativu; na to će se morati jasno upućivati i u informacijama priloženima nacrtu odluke.

Primjer 3.

U pritužbi koju je primilo i provjerilo predmetno nadzorno tijelo ispitanik navodi da voditelj obrade nije odgovorio na njegov zahtjev za ostvarivanje prava na pristup njegovim osobnim podacima u skladu s člankom 15. Opće uredbe o zaštiti podataka te mu stoga nije omogućio da na temelju članka 16. Opće uredbe o zaštiti podataka zatraži ispravak informacija koje se na njega odnose, a za koje smatra da su netočne. Predmetno nadzorno tijelo nije pokušalo sporazumno riješiti pritužbu. Vodeće nadzorno tijelo koje je zaprimilo pritužbu od predmetnog nadzornog tijela smatra da ima prostora za pokušaj postizanja sporazumnog rješenja s obzirom na relevantne značajke; zatim obavješćuje predmetno nadzorno tijelo o svojoj namjeri da to učini i dobiva njegov pristanak (predmetno nadzorno tijelo u tom će pogledu stupiti u kontakt s podnositeljem pritužbe). Vodeće nadzorno tijelo stupa u kontakt s voditeljem obrade i poziva ga da postupi u skladu sa zahtjevima. Voditelj obrade postupa u skladu sa zahtjevom za pristup, no ne namjerava ispraviti informacije o podnositelju pritužbe zbog zahtjeva za plaćanje koji je u tijeku protiv podnositelja pritužbe na temelju tih informacija. Vodeće nadzorno tijelo podnosi predmetnom nadzornom tijelu nacrt odluke koji sadržava kratak opis predmeta, predloženo rješavanje zahtjeva za pristup i relevantne uvjete; vodeće nadzorno tijelo istodobno obavješćuje predmetno nadzorno tijelo o tome da će se otvoriti zaseban predmet kako bi se istražilo zbog čega je voditelj obrade odbio zahtjev podnositelja pritužbe za ispravak. Ako predmetno nadzorno tijelo ne iznese obrazložene i relevantne prigovore, vodeće nadzorno tijelo donijet će odluku o sporazumnom rješenju zahtjeva za pristup i o tome obavijestiti voditelja obrade, dok će predmetno nadzorno tijelo o tome obavijestiti podnositelja pritužbe u skladu s člankom 60. stavkom 7. drugom rečenicom Opće uredbe o zaštiti podataka.

3.2.3. Predmeti u skladu s člankom 56. stavkom 2.

44. Odstupanje od pravila o jedinstvenom mehanizmu čini takozvani „lokalni predmet” u skladu s člankom 56. stavkom 2. Opće uredbe o zaštiti podataka. U tom se pogledu, kao što je već istaknuto¹⁶, može uputiti na uvodnu izjavu 131. u kojoj se spominje „sporazumno rješenje” povezano s prekograničnim „aktivnostima obrade” koje imaju lokalni utjecaj.
45. Naime, uvodnu izjavu 131. potrebno je uzeti u obzir i ako je utvrđeno da se predmet rješava lokalno, tj. da ga rješava predmetno nadzorno tijelo koje je zaprimilo pritužbu, u skladu s člankom 56. stavkom 2. Uvodna izjava 131., kojom se podupiru mogućnosti koje nadzorna tijela imaju kad je riječ o rješavanju predmeta u takvim slučajevima, služi kao pomoć pri tumačenju. Predmetna nadzorna tijela izričito se pozivaju da nastoje postići sporazumno rješenje spora („trebalo bi težiti sporazumnom rješenju s voditeljem obrade”) ako je riječ o predmetu s isključivo lokalnim i manjim učincima. Stoga se u uvodnoj izjavi 131. navodi da bi predmetno nadzorno tijelo trebalo po mogućnosti težiti sporazumnom rješenju spora u „lokalnim predmetima” (ako je uopće izvedivo, ponovno s obzirom na uvjete iz točaka 11. i 12.).
46. Kao što je već istaknuto, s obzirom na to da je cilj suradnje u kontekstu jedinstvenog mehanizma postizanje „konsenzusa” i da je potrebna razmjena „svih relevantnih informacija” između predmetnog nadzornog tijela i vodećeg nadzornog tijela, vodeće nadzorno tijelo mora biti obaviješteno o postignutim sporazumnim rješenjima, ako ih ima, jer jedino ono može u potpunosti procijeniti „sistemska” obilježja povreda ili neusklađenosti na kojima se temelji pritužba.
47. Iako podnositelj pritužbe može biti zadovoljan sporazumnim rješenjem, osobito zato što je pristup odobren u cijelosti, a njegovi podaci ispravljeni u skladu sa zahtjevom ili izbrisani, EOZP podsjeća da se sporazumnim rješenjem koje je postiglo predmetno nadzorno tijelo ne iscrpljuju pravni lijekovi dostupni vodećem nadzornom tijelu. Naime, neovisno o tome je li postignuto sporazumno rješenje, vodeće nadzorno tijelo u ovom slučaju može pokrenuti službenu istragu (po službenoj dužnosti), nakon čega se cijeli postupak u okviru jedinstvenog mehanizma aktivira u skladu s člankom 60. Opće uredbe o zaštiti podataka. Vodeće nadzorno tijelo može u svim slučajevima odlučiti o provođenju istrage i poduzimanju korektivnih mjera, uključujući novčane kazne, protiv glavnog poslovnog nastana voditelja obrade u slučajevima ponovljenih povreda ili nepoštovanja zahtjeva ispitanikâ o kojima su, među ostalim, obavijestila druga predmetna nadzorna tijela u sličnim okolnostima.
48. U kontekstu postupka iz članka 56. stavka 2. predmetno nadzorno tijelo trebalo bi vodećem nadzornom tijelu pružiti relevantne informacije i razmotriti uzajamnu pomoć te uspostaviti mjere za učinkovitu suradnju, uključujući informacije o ishodu sporazumnog rješenja i/ili rezultatima izvršavanja svih svojih ovlasti na temelju članka 56. stavka 5. Opće uredbe o zaštiti podataka.

¹⁶ Vidjeti točke 23. i 24.

4. PRAVNE POSLJEDICE I PRAKTIČNE PREPORUKE

4.1. Primjena načela dobre uprave na postupak sporazumnog rješavanja sporova u kontekstu jedinstvenog mehanizma

49. Postupak sporazumnog rješavanja sporova u kontekstu jedinstvenog mehanizma, kako je prethodno navedeno¹⁷, trebalo bi tumačiti s obzirom na opće načelo prava na dobru upravu i u skladu s općim načelom pravilnog postupanja kako je navedeno u uvodnoj izjavi 129. i članku 58. stavku 4. Opće uredbe o zaštiti podataka: To znači da bi u okviru postupka sporazumnog rješavanja sporova, koji primjenjuje nadzorno tijelo ovlašteno za primjenu te vrste upravnog pravnog lijeka, u svim slučajevima trebalo poštovati načelo dobre uprave i pravilnog postupanja.¹⁸
50. Kad zaprimi pritužbu, predmetno nadzorno tijelo u prvom koraku mora objasniti svoju posebnu ulogu¹⁹ u skladu s člancima 55. i 56. Opće uredbe o zaštiti podataka. U tom bi pogledu trebalo naglasiti važnost faze „provjere” nakon podnošenja pritužbe nadzornom tijelu²⁰, bez obzira na put koji određeni predmet slijedi nakon toga jer se relevantni elementi uvrštavaju u spis ranijeg datuma.
51. U drugom koraku predmetni slučaj mora se razmotriti i sa stajališta uključenih stranaka, odnosno ispitanika koji je podnio pritužbu, voditelja obrade i mogućih izvršitelja obrade. Njihov odnos i priroda pritužbe odredit će može li sporazumno rješenje imati pozitivan ishod, odnosno usklađenost voditelja obrade s Općom uredbom o zaštiti podataka i zadovoljstvo ispitanika. Naposljetku, bit će potrebno detaljnije ispitati ishod takvih postupaka za svako nadzorno tijelo i pravne posljedice za uključene stranke kako bi se procijenilo je li predmet u konačnici prikladan za sporazumno rješenje.
52. Ako se sporazumno rješenje postigne na potpuno zadovoljstvo svih uključenih stranaka (ostvareno na način preporučen u prethodnom odjeljku) u okviru preliminarne postupka provjere (čiji je cilj, iako ne isključivo, procijeniti primjenjivost članka 56. stavka 2. Opće uredbe o zaštiti podataka), predmetno nadzorno tijelo kojem je pritužba podnesena ne bi trebalo proslijediti pritužbu pretpostavljenom vodećem nadzornom tijelu (npr. slanjem obavijesti iz članka 56. putem sustava IMI) jer predmet pritužbe više ne postoji (vidjeti točku 24.).
53. Međutim, nadzorno tijelo koje je zaprimilo pritužbu trebalo bi obavijestiti vodeće nadzorno tijelo o predmetu i ishodu u primjerenom roku, na primjer svaka tri mjeseca (npr. u okviru postupka dobrovoljne uzajamne pomoći). Svrha je toga omogućiti vodećem nadzornom tijelu da u potpunosti odigra svoju ulogu „jedinog sugovornika” (u gotovo svakom pogledu) predmetnog voditelja obrade/izvršitelja obrade (vidjeti članak 56. stavak 6. Opće uredbe o zaštiti podataka). Ako predmetno

¹⁷ Vidjeti dio 3. „Opća pravna analiza”.

¹⁸ Što podrazumijeva barem pravo svake osobe na saslušanje prije poduzimanja bilo kakve pojedinačne mjere koja bi na nju mogla nepovoljno utjecati; pravo svake osobe na pristup svojem spisu, uz poštovanje legitimnih interesa povjerljivosti te profesionalne i poslovne tajne; obvezu uprave da obrazloži svoje odluke.

¹⁹ Vodeće ili predmetno nadzorno tijelo, bivši članak 56. stavak 1. Opće uredbe o zaštiti podataka.

²⁰ Vidjeti WP244 rev. 01 i točku 50. Smjernica EOZP-a 2/2022 o primjeni članka 60. Opće uredbe o zaštiti podataka.

nadzorno tijelo tijekom preliminarne faze provjere uopće ne uspije postići sporazumno rješenje ili ga postigne samo u pogledu dijelova pritužbe koja mu je podnesena i o kojoj je obaviješteno vodeće nadzorno tijelo, te informacije o neuspješnom sporazumnom rješenju trebalo bi u svakom slučaju proslijediti vodećem nadzornom tijelu kao neupitno „relevantne informacije” u smislu članka 60. stavka 1. Opće uredbe o zaštiti podataka.

4.2. Postupak suradnje nakon sporazumnog rješenja koje je postiglo vodeće nadzorno tijelo

54. U okviru postupka sporazumnog rješavanja sporova trebalo bi poštovati uvjete na koje se posebno podsjeća u Općoj uredbi o zaštiti podataka (članak 60., uvodne izjave 129. i 143.) jer postupak mora rezultirati odlukom nadležnog nadzornog tijela (vodećeg nadzornog tijela, u kontekstu jedinstvenog mehanizma), koja se donosi u okviru postupka suradnje. U tom pogledu valja uputiti na analizu obrazloženja i sadržaja nacrt odluke koju podnosi vodeće nadzorno tijelo, kako je navedeno u Smjernicama o primjeni članka 60.²¹ (vidjeti osobito točke 109.–111.).
55. U skladu s tim, za sporazumno rješenje pritužbe postignuto u kontekstu jedinstvenog mehanizma potrebna je odluka vodećeg nadzornog tijela u skladu s člankom 60. stavkom 3. Opće uredbe o zaštiti podataka jer je to obveza vodećeg nadzornog tijela u svim slučajevima prekogranične obrade. Riječ je o odluci *sui generis* kojom se utvrđuje da je pritužbu riješilo vodeće nadzorno tijelo na obostrano zadovoljstvo uključenih stranaka (posebno ispitanika i voditelja obrade podataka).
56. Sporazumno rješenje moglo bi se smatrati korištenjem nekih ovlasti nadzornog tijela koje ne podrazumijevaju korektivne ovlasti iz članka 58. stavka 2. Međutim, kao što je već navedeno (vidjeti točke 15. i 43.), ovisno o nacionalnom pravu, vodećem nadzornom tijelu ne može se onemogućiti korištenje takvim ovlastima čak ni u slučajevima sporazumnog rješavanja sporova.
57. U skladu s tim, nacrt odluke trebao bi sadržavati sljedeće informacije:
- o da je pritužba riješena sporazumno, u cijelosti ili djelomično
 - o razloge na kojima se temelji odluka o nastojanju da se postigne sporazumno rješenje u konkretnom slučaju
 - o opseg sporazumnog rješenja s obzirom na opća pitanja obuhvaćena pritužbom
 - o da će se rješavanje konkretne pritužbe okončati.
58. U nacrtu odluke može se navesti i da je navodna povreda ispravljena i kako je to učinjeno.
59. Nadalje, ako je primjenjivo, nacrt odluke i/ili relevantne informacije dane predmetnim nadzornim tijelima mogu uključivati informacije o svim planiranim korektivnim mjerama, posebno kad je postignuto samo djelomično sporazumno rješenje.
60. Vodeće nadzorno tijelo trebalo bi u svim slučajevima na sveobuhvatan način obavijestiti ispitanika o

²¹ Smjernice EOZP-a 2/2022 o primjeni članka 60. Opće uredbe o zaštiti podataka.

posljedicama sporazumnog rješenja, posebno o tome da će ono rezultirati okončanjem rješavanja pritužbe. Te informacije o opsegu sporazumnog rješenja i njegovim posljedicama mora prenijeti predmetno nadzorno tijelo, koje je ključni sugovornik ispitanika u cijelom postupku. U tu se svrhu može koristiti neformalnim postupcima razvijenima u okviru mehanizma IMI-ja, a posebno postupkom „neformalnog savjetovanja” iz članka 60. ili postupkom „dobrovoljne uzajamne pomoći” iz članka 61. koje vodeće nadzorno tijelo može pokrenuti kako bi obavijestilo o predloženom ishodu predmeta i prikupilo stajališta uključenih predmetnih nadzornih tijela prije puštanja nacрта odluke u službeni optjecaj.

61. Budući da se u većini država članica sporazumno rješenje primjenjuje samo na stranke pritužbe (ispitanika, voditelja obrade/izvršitelja obrade i, ako je primjenjivo, nadzorno tijelo), a voditelj obrade ili izvršitelj obrade obvezuje se na ispravljanje povrede i provedbu mjera kako bi se osigurala usklađenost s Općom uredbom o zaštiti podataka, opseg sporazumnog rješenja može obuhvaćati samo dijelove pritužbe. U tom slučaju, preostali dijelovi podliježu daljnjoj istrazi i odluci vodećeg nadzornog tijela.

4.3. Sporazumno rješenje u slučajevima iz članka 56. stavka 2.

62. U pogledu sporazumnih rješenja u slučajevima u kojima predmetno nadzorno tijelo rješava pritužbu u skladu s člankom 56. stavkom 2. (tj. kao lokalni predmet)²², nadzorno tijelo trebalo bi imati na umu potrebu za transparentnošću i dosljednošću na kojoj se temelji cijeli sustav jedinstvenog mehanizma te bi stoga trebalo voditi računa o pružanju redovitih informacija (ako su agregirane) povezanih s takvim slučajevima drugim nadzornim tijelima.
63. Konkretno, predmetno nadzorno tijelo trebalo bi putem sustava IMI obavijestiti vodeće nadzorno tijelo o sporazumnom rješenju (ako postoji) kao ishodu lokalnog predmeta. Budući da nagodba može obuhvatiti samo dio pritužbe koju predmetno nadzorno tijelo rješava lokalno, predmetno nadzorno tijelo može poduzeti dodatne mjere (uključujući korektivne) u pogledu preostalih dijelova koji nisu riješeni na zadovoljstvo stranaka na prethodno opisani način. U skladu s člankom 77. stavkom 2. predmetno nadzorno tijelo mora obavijestiti podnositelja pritužbe o tome da će se preostali dijelovi pritužbe obraditi.

²² U skladu s člankom 56. stavkom 5. Opće uredbe o zaštiti podataka predmetno nadzorno tijelo „rješava [predmet] u skladu s člancima 61. i 62.”, tj. izvršavajući svoje pune ovlasti (i u skladu s člankom 56. stavkom 1. Opće uredbe o zaštiti podataka).

PRILOG 1.: RELEVANTNI KORACI ZA SPORAZUMNO RJEŠAVANJE PREDMETA

64. U sljedećem se kontrolnom popisu opisuju konkretni koraci u rješavanju predmeta koji bi mogli biti prikladni za sporazumno rješenje. Kontrolni popis stoga se ne smije tumačiti u smislu grafikona „da/ne” koji prikazuje različite posljedice, već kao pregled konkretnih faza postupka kao i relevantnih koraka koje treba poduzeti kao najbolju praksu. Iako se u odjeljku 1. podsjeća na osnovne činjenice predmeta, neoznačivanje jednog od polja u odjeljcima od 2. do 5. moglo bi primorati nadležno tijelo da poduzme daljnje korake.

Kontrolni popis: Koraci za sporazumno rješavanje predmeta

1) Osnovne informacije o predmetu

-) Kako je postupak pokrenut?
- pritužba ☐
 - medijska izvješća, istrage po službenoj dužnosti itd. ☐
 - dojave uključenih trećih osoba ☐
-) Kakva je priroda predmeta?
- lokalni predmet (članak 56. stavak 2. i uvodna izjava 131. Opće uredbe o zaštiti podataka) ☐
 - predmet prekogranične obrade ☐
-) Predmet je prikladan za sporazumno rješenje zbog sljedećih razloga (usp. točku 14.)
- ☐ ograničen broj zahvaćenih ispitanika ☐
 - ☐ sustavni nedostatak nije prepoznatljiv ☐
 - ☐ slučajna povreda zaštite podataka (bilo da je posljedica nemara ili ne) ☐
 - ☐ ograničena količina osobnih podataka ☐
 - ☐ učinci povrede nisu duljeg trajanja/ozbiljne prirode ☐
 - ☐ vjerojatnost daljnjih povreda u budućnosti ☐
 - ☐ bez društvenog značaja/mali društveni značaj/ne postoji javni interes/slabi javni interes ☐
 - ☐ ...

2) Suradnja s drugim nadzornim tijelima u ranoj fazi (ako je primjenjivo)

-) Učinci bilo koje mjere koja je već poduzeta u postupku (npr. za vodeće nadzorno tijelo, ako je primjenjivo: Je li predmetno nadzorno tijelo već pokušalo postići sporazumno rješenje pri preliminarnoj provjeri?)
.....
-) Vodeće nadzorno tijelo s kojim je obavljeno savjetovanje (ako je primjenjivo) ☐

- prevedena verzija pritužbe ☐
- prethodna komunikacija između ispitanika i voditelja obrade ☐
- druge važne informacije ☐

-) Ostala predmetna nadzorna tijela s kojima je obavljeno savjetovanje ☐
- prevedena verzija pritužbe ☐
 - druge važne informacije ☐

3) Savjetovanje sa svim uključenim strankama u ranoj fazi

-) Ispitanik ☐
- pružene opće informacije u skladu s člankom 77. stavkom 2. Opće uredbe o zaštiti podataka ☐
 - opći interes za mirno rješavanje spora ☐
 - nema drugih razloga za posebno postupanje s predmetom ☐
 - te su informacije podijeljene s uključenim predmetnim nadzornim tijelom i, ako je primjenjivo, s vodećim nadzornim tijelom ☐
-) Voditelj obrade/izvršitelj obrade ☐
- održano je službeno saslušanje ☐
 - voditelj obrade/izvršitelj obrade spreman je uskladiti se s pravnim zahtjevima ☐
 - postoji mogućnost usklađivanja u odgovarajućem vremenskom okviru ☐
 - te su informacije podijeljene s uključenim predmetnim nadzornim tijelom i, ako je primjenjivo, s vodećim nadzornim tijelom (npr. u okviru neformalnog savjetovanja) ☐
-) Treća strana (ako je primjenjivo) ☐
- nema zahvaćenih prava treće strane ☐
 - ne postoje prava trećih strana kojima se isključuje sporazum (npr. zato što odobravanje zahtjeva podnositelja pritužbe za pristup utječe na prava treće strane na zaštitu podataka) ☐

4) Je li postignuto sporazumno rješenje?

-) Dokazano zadovoljstvo ispitanika ☐
- ispravljena je povreda o kojoj ste bili obaviješteni ☐
 - nema prigovora ispitanika ☐
 - ispitanik vam se vratio u primjerenom roku ☐
-) Voditelj obrade/izvršitelj obrade dostavio je dokaz o usklađenosti ☐
-) Ako je primjenjivo: te su informacije dostavljene vodećem nadzornom tijelu/predmetnom nadzornom tijelu ☐

5) Je li konačna odluka u skladu s člankom 60. Opće uredbe o zaštiti podataka (u predmetima u okviru jedinstvenog mehanizma)?

- J Odluka sadržava sve relevantne informacije (usp. točku 57. i sljedeće). ☐

- J Nacrt odluke (ako je primjenjivo: revidirani) poslan je putem sustava IMI ☐
 - poslan je nacrt odluke ☐
 - nije bilo obrazloženih i relevantnih prigovora ☐
 - postoje obrazloženi i relevantni prigovori, ali svi bi se mogli prevladati ☐

- J Konačna odluka poslana je putem sustava IMI ☐
 - voditelj obrade/izvršitelj obrade obaviješten je o odluci ☐
 - ispitanik je obaviješten o odluci ☐

PRILOG 2.: ZEMLJE U KOJIMA SPORAZUMNO RJEŠENJE NIJE MOGUĆE U SKLADU S NACIONALNIM ZAKONODAVSTVOM

65. Sljedeće zemlje navele su da sporazumna rješenja nisu moguća u skladu s njihovim nacionalnim zakonodavstvom:

- Cipar
- Češka
- Danska
- Estonija
- Finska
- Francuska
- Grčka
- Malta
- Poljska
- Portugal
- Slovačka
- Slovenija
- Španjolska
- Švedska