PEST MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

A PEST MEGYEI ÉS ÉRD MEGYEI JOGÚ VÁROSI KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA ÁLTAL MŰKÖDTETETT

BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓJA

a hatáskörébe tartozó feladatok ellátásával kapcsolatos adatkezelésről

Módosításokkal egységes szerkezetbe foglalva. Hatályos: 2021. augusztus 3. napjától.

Budapest, 2021. augusztus 3.

A Pest Megyei és Érd Megyei Jogú Városi Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület (a továbbiakban: **Adatkezelő**) a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: **Fgytv.**) által meghatározott, fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásával, tanácsadási tevékenységével és az általános alávetési nyilatkozatok kezelésével összefüggésben a fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásában részt vevő felek (a továbbiakban együttesen: **Érintettek**) személyes adatainak vonatkozásában adatkezelőnek minősül.

A fentiekre figyelemmel Adatkezelő az Érintettek részére az Európai Parlament és a Tanács (EU) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló 2016/679 rendelete (a továbbiakban: **GDPR**), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: **Infotv.**) rendelkezéseivel összhangban a következő tájékoztatást adja, az abban foglaltakat magára nézve kötelezőnek ismeri el.

A Testület kötelezettséget vállal arra vonatkozóan, hogy az általa végzett adatkezelés megfelel a hatályos jogszabályokban meghatározott elvárásoknak, így különös tekintettel azon elvárásnak, hogy az Érintettek részére adott tájékoztatást tömör, átlátható, világos és közérthető megfogalmazással és könnyen hozzáférhető formában bocsátja rendelkezésre, jelen adatkezelési tájékoztató formájában.

I. Az adatkezelő

Név: **Pest Megyei és Érd Megyei Jogú Városi Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület**
Székhelye: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.
Telefon: (+36-1) 792-7881
Képviseli: dr. Koncz Pál elnök
E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu
Weboldal: www.panaszrendezes.hu

Az adatvédelmi tisztviselő:
Név: dr. Remete Sándor
E-mail: adatvedelem@pmkik.hu

II. Az Adatkezelő elérhetőségei

Adatainak kezelésével kapcsolatosan az alábbi módokon kérhet tájékoztatást:

- Ügyfélfogadási időben személyesen:
  kedd-csütörtök: 9.00-14.00 közötti időben
  a 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2. szám alatt
- Elektronikus elérhetőséggel az ePapír szolgáltatás használatával hivatali kapura megküldött küldemény útján. Hivatali kapu azonosító: PMKIKBEKEL; KRID: 560351920;
- Postai úton a 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2. címen.
- Telefonos elérhetőséggel a következő telefonszámon (+36-1) 792-7881

III. Az adatkezelés célja

Az adatkezelés célja, hogy az Adatkezelő eleget tegyen az Fgytv. 18. § (1) bekezdésében, az Fgytv. 26/A. § (2) bekezdésében és az Fgytv. 36/C. §-ában foglalt kötelezettségeinek, miszerint:

III/a) gyakorolja a fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése kapcsán rá háruló hatásköröket;

III/b) tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére;

III/c) ellátja az általános alávetési nyilatkozatok megtételével kapcsolatos feladatokat, illetve a nála megtett általános alávetési nyilatkozatokról nyilvántartást vezet.

IV. A kezelt adatok köre

IV.1. Adatkezelő a jelen adatkezelési tájékoztató III/a) pontjában foglalt feladatainak ellátása során az alábbi személyes adatokat kezeli:

a) természetes személy fogyasztó esetén a természetes személy neve, lakóhelye, tartózkodási helye, telefonszáma, e-mail címe, aláírása;

b) természetes személy fogyasztó természetes személy meghatalmazottjának a) pont szerinti adatai, jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet meghatalmazott esetében a szervezet megnevezése, székhelye, telefonszáma, e-mail címe, képviselőjének neve, továbbá a meghatalmazáson felmerülő személyes adatok, így különösen a tanúk személyes adatai, aláírásuk;

c) a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás neve, székhelye vagy érintett telephelye, képviselőjének neve;

d) elektronikus kapcsolattartásra kötelezett gazdálkodó szervezetek esetén a szervezet KRID kódja, illetve a szervezet hitelesített elektronikus tárhelyéhez rendelt ügyintéző viselt neve; anyja neve; születési helye, ideje;

d) a fogyasztó álláspontjának leírásában, az azt alátámasztó tények, bizonyítékok körében felmerülő személyes adatok.

Amennyiben az elektronikus kapcsolattartásra nem kötelezett természetes személy Érintett az Adatkezelő eljárása során – az Fgytv. 29/A. (3) bekezdésében foglalt jogával élve – az elektronikus kapcsolattartás választására irányuló kérelmet terjeszt elő, Adatkezelő az elektronikus kapcsolattartás sajátosságainál fogva kezeli továbbá az Érintett alábbi személyes adatait:

a) születési neve;

b) anyja neve;

c) születési helye, ideje;

d) kapcsolati kódja (amennyiben rendelkezésre áll)

Amennyiben az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény szerint gazdálkodó szervezetnek nem minősülő fogyasztó az Adatkezelő eljárása során – az Fgytv. 29/A. (3) bekezdésében foglalt jogával élve – az elektronikus kapcsolattartás választására irányuló kérelmet

terjeszt elő, Adatkezelő az elektronikus kapcsolattartás sajátosságainál fogva kezeli továbbá az alábbi személyes adatokat:

a) szervezet KRID kódja;
b) a szervezet hitelesített elektronikus tárhelyéhez rendelt ügyintéző viselt neve; anyja neve; születési helye, ideje.

IV.2. Adatkezelő a jelen adatkezelési tájékoztató III/b) pontjában foglalt feladatainak ellátása során az alábbi személyes adatokat kezeli:

a) fogyasztó neve;
b) egyéni vagy társas vállalkozás elnevezése;
c) a tanácsadással érintett ügy rövid tartalmi összefoglalása körében felmerülő személyes adatok.

IV.3. Adatkezelő a jelen adatkezelési tájékoztató III/c) pontjában foglalt feladatainak ellátása során az alábbi személyes adatokat kezeli:

a) egyéni vagy társas vállalkozás elnevezése, székhelye/telephelye, adószáma, telefon, fax és e-mail elérhetősége;
b) egyéni vagy társas vállalkozás képviselőjének neve, aláírása;
c) azon tény, hogy az egyéni vagy társas vállalkozás a székhelye szerint illetékes vagy valamennyi békéltető testület vonatkozásában tett alávetési nyilatkozatot;
d) azon tény, hogy az egyéni vagy társas vállalkozás az alávetési nyilatkozatot korlátozással vagy korlátozástól mentesen tette.

V. Az adatkezelés jogalapja

A jelen adatkezelési tájékoztató IV. pontjában megjelölt adatok kezelésének **jogalapja a GDPR 6. cikk (1) albekezdésének e) pontja**, tekintettel arra, hogy **az adatkezelés az Adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.**

VI. Adatkezelés időtartama

Az Infotv. 4. § (2) bekezdésében foglaltakra figyelemmel személyes adat csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig kezelhető.

A hivatkozott jogszabályi rendelkezésnek történő megfelelés érdekében Adatkezelő a jelen adatkezelési tájékoztató IV.1. és IV.2. pontjában megjelölt személyes adatokat az Adatkezelő a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:22. §-ában meghatározott elévülési időtartamig, azaz öt évig kezeli.

Adatkezelő a jelen adatkezelési tájékoztató IV.3. pontjában megjelölt személyes adatokat az alávetési nyilatkozat hatályának időtartamáig kezeli.

A fentiekben meghatározott időtartam elteltével Adatkezelő gondoskodik a személyes adatok törléséről, melyet a papír alapon tárolt adatok esetében megsemmisítéssel, az elektronikus formában tárolt adatok esetében a helyreállítás lehetősége nélküli törléssel valósít meg.

Amennyiben a személyes adat az Adatkezelő által kiállított vagy befogadott számviteli bizonylat (számla) részeként jelenik meg, úgy az Adatkezelő az ilyen adatokat a számviteli bizonylat kiállítását követő 8 évig őrzi meg, a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. §-ában foglalt kötelezés szerint.

VII. Adattovábbítás, nyilvánosságra hozatal

Adatkezelő adatfeldolgozót nem vesz igénybe, adattovábbítási műveletet, illetve nyilvánosságra hozatalt szolgáló cselekményt kizárólag jogszabályi felhatalmazás alapján végez, az alábbi esetekben.

VII.1. Jogi kötelezettségből fakadó adattovábbítás – fogyasztóvédelmi hatóság értesítése

Az Fgytv 29. § (12) bekezdése alapján az Adatkezelő az eljárása során az együttműködési kötelezettségét megsértő vállalkozásról értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot. Az értesítés során a fogyasztóvédelmi hatóság számára a következő adatok kerülnek megküldésre:

a) egyéni vagy társas vállalkozás elnevezése, székhelye/telephelye;
b) értesítés átvételét igazoló dokumentum.

VII.2. Jogi kötelezettségből fakadó adattovábbítás – hatáskör vagy illetékesség hiánya miatti megküldés

Az Fgytv. 29. § (2) bekezdése alapján az Adatkezelő elnöke az eljárás megindulásától számított nyolc napon belül megvizsgálja, hogy az ügy az Adatkezelő hatáskörébe és illetékessége alá tartozik-e. Adatkezelő hatáskörének vagy illetékességének hiánya esetén az ügyet – a kérelmező egyidejű értesítésével – a hatáskörrel, illetve illetékességgel rendelkező szervezetnek haladéktalanul megküldi. Megküldés esetén az ügyben keletkezett valamennyi irat és az Adatkezelő birtokába került valamennyi adat a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóság számára átadásra kerül, Adatkezelő adatkezelői pozíciója megszűnik.

VII.3. Jogi kötelezettségből fakadó nyilvánosságra hozatal – ajánlásnak eleget nem tevő vállalkozások

Az Fgytv. 36. § (1) bekezdése alapján, ha az egyéni vagy társas vállalkozás a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a békéltető testület - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül - a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét - legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével - nyilvánosságra hozza. A nyilvánosságra hozatal az Adatkezelő http://panaszrendezes.hu/kozzetetel/ elérési című weboldalán keresztül történik.

VII.4. Jogi kötelezettségből fakadó nyilvánosságra hozatal – nem együttműködő vállalkozások

Az Fgytv. 36/B. § (1) bekezdése alapján az Adatkezelő közzéteszi annak az egyéni vagy társas vállalkozásnak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását. A

nyilvánosságra hozatal az Adatkezelő http://panaszrendezes.hu/kozzetetel/ elérési című weboldalán keresztül történik.

VIII. Az adatok kezelésének módja

Adatkezelő a birtokába kerülő személyes adatokon automatizált adatkezelést, profilalkotást nem végez.

Adatkezelő a birtokába kerülő – a jelen adatkezelési tájékoztató IV. pontjában megjelölt – személyes adatokat manuálisan kezeli, azokhoz csak az Adatkezelő által az adott feladat elvégzésével megbízott, jogosultsággal rendelkező munkatársak férnek hozzá és végeznek azokkal manuális adatkezelési műveleteket.

Adatkezelő kiemelt figyelmet fordít a személyes adatok megfelelő szintű biztonságára és bizalmas kezelésére, többek között annak érdekében, hogy megakadályozza a személyes adatokhoz és az adatok kezeléséhez használt eszközökhöz való jogosulatlan hozzáférést, illetve azok jogosulatlan felhasználását.
Adatkezelő a papíralapú dokumentumokat Adatkezelő székhelyének zárható helyiségein belül irodabútorokban gyűjti és rendszerezi. Adatkezelő az elektronikus adatokról biztonsági mentéseket végez, megfelelő minőségű IT biztonsági védelemmel ellátott adathordozóra.

Adatkezelő különleges adatokat nem jogosult kezelni. Az Érintett által esetlegesen benyújtott, különleges adatokat tartalmazó dokumentumokat Adatkezelő haladéktalanul visszaküldi az Érintett részére, oly módon, hogy a visszaküldés tényét a későbbiekben hitelt érdemlően bizonyítani tudja. Adatkezelő a különleges adatokat tartalmazó dokumentumokról papír alapú vagy elektronikus másolatot nem készít

IX. Az Érintett jogai adatainak kezelésével összefüggésben

IX.1. Az Érintett előzetes tájékoztatáshoz való joga (GDPR 13. cikk)

Amennyiben a személyes adatokat az Érintettől gyűjtik, Adatkezelő a személyes adatok megszerzésének időpontjában tájékoztatja az Érintettet az Adatkezelőre vonatkozó alapvető információkról, a személyes adatok tervezett kezelésének céljáról, az adatkezelés jogalapjáról, az esetleges adattovábbítási műveletekről. Adatkezelő ezen felül köteles az Érintettet az adatai kezelésére vonatkozó kiegészítő információkról is tájékoztatni, így többek között az adattárolás időtartamáról, az Érintettet megillető jogokról, valamint a hatóságnak címzett panasz benyújtásának jogáról.

Adatkezelő az Érintett előzetes tájékoztatáshoz való jogának érvényesülését jelen Adatkezelési Tájékoztató nyilvánosságra hozatalával, valamint az Érintett részére az adatkezelési művelet megkezdése előtt történő átadásával biztosítja.

IX.2. A hozzáféréshez való jog (GDPR 15. cikk)

Az Érintett jogosult hozzáférést kérni a személyes adataihoz, továbbá az Adatkezelő által kezelt személyes adatairól másolatot kapni és ellenőrizni, hogy az adatkezelést az Adatkezelő jogszerűen végzi-e.

IX.3. A helyesbítéshez való jog (GDPR 16. cikk)

Az Érintett jogosult az Adatkezelő által kezelt személyes adatainak helyesbítését kérni. E jog értelmében az Érintett jogosult az Adatkezelő által kezelt hiányos vagy pontatlan személyes adatainak helyesbítésére azzal, hogy ilyen esetben az újonnan átadott adat hitelességének ellenőrzése szükségessé válik.

IX.4. Az adatkezelés korlátozásához való jog (GDPR 18. cikk)

Az Érintett jogosult személyes adatai kezelésének korlátozását kérni, amennyiben az Adatkezelő jogellenes adatkezelést folytat, és az Érintett nem szeretné, hogy az adatok törlésre kerüljenek, és inkább az adatok felhasználásának korlátozását kéri. Az adatkezelés korlátozásához való jog megilleti továbbá az Érintettet abban az esetben is, amikor vitatja az Adatkezelő által kezelt adatok pontosságát.

IX.5. A személyes adatok kezelése elleni tiltakozás joga (GDPR 21. cikk)

Az Érintett jogosult személyes adatai kezelése ellen tiltakozni, ha az adatkezelés közérdekű vagy az Adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges vagy az adatkezelés jogalapja az Adatkezelő, vagy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges.
A személyes adatok kezelése elleni tiltakozás joga az Érintettet minden olyan esetben megilleti, amikor úgy véli, hogy jogai, jogos érdekei, alapvető szabadságai elsőbbséget élveznek az Adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekével szemben.

Amennyiben a fentiekben meghatározott érintetti jogaival élni kíván, ezirányú igényét Adatkezelőnek a jelen adatkezelési tájékoztató II. pontjában meghatározott elérhetőségein nyújthatja be szóban vagy írásban, szabadszöveges kérelem formájában.

X. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben úgy ítéli meg, hogy az adatkezelés a GDPR vagy az Infotv. rendelkezéseibe ütközik, illetve sérelmesnek véli azt, ahogy az Adatkezelő a személyes adatait kezeli, akkor javasoljuk, hogy először az Adatkezelőt keresse meg panaszával. A panasza minden esetben kivizsgálásra kerül.

Ha a panaszának kivizsgálása ellenére vagy a panasz kivizsgálására nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén továbbra is sérelmezi azt, ahogy az Adatkezelő kezeli az adatait, vagy közvetlenül hatósághoz szeretne fordulni, akkor bejelentéssel élhet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál *(cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9. E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, honlap: www.naih.hu)*

Lehetősége van továbbá adatainak védelme érdekében bírósághoz fordulni, amely az ügyben soron kívül jár el. Ebben az esetben szabadon eldöntheti, hogy a lakóhelye (állandó lakcím) vagy a tartózkodási helye (ideiglenes lakcím) szerinti törvényszéknél *(http://birosag.hu/torvenyszekek)* nyújtja-e be keresetét.

A lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszéket megkeresheti a *http://birosag.hu/ugyfelkapcsolati-portal/birosag-kereso* oldalon.

Budapest, 2021. augusztus 3.

PEST MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET (1997 évi CLV Fvtv alapján)

.....

dr. Koncz Pál
elnök
Pest Megyei Békéltető Testület