

2.20 Jak postępować z „trudnym klientem” w kontekście przepisów RODO

Ewa Klich

W wejście w życie przepisów RODO spowodowało, że osoby, których dane dotyczą, uzyskały szereg uprawnień związanych z przetwarzaniem ich danych osobowych. Co więcej, osoby, których dane dotyczą, uzyskały także szereg narzędzi, dzięki którym mogą one swoje uprawnienia egzekwować.

Uprawnienia osób związane z przetwarzaniem danych

Wskazówka!

RODO przewiduje szereg praw, z których korzystać mogą osoby, których dane dotyczą. Jednak należy pamiętać o tym, że prawa przysługujące tym osobom nie są nieograniczone.

Przykładowo, jeżeli klient, który zakupił towar od administratora danych, żąda usunięcia swoich danych osobowych, administrator danych w pierwszej kolejności musi sprawdzić, czy nie zachodzą okoliczności, które obligują go do dalszego przechowywania danych osobowych. Taką podstawą mogą być przepisy ustawy o rachunkowości, które zobowiązują do przechowania dokumentacji księgowej przez 5 lat. Jeżeli zatem ten 5-letni okres nie upłynął, administrator danych nie może usunąć danych klienta.

W takiej sytuacji administrator danych powinien przesłać klientowi odpowiedź, w której wyjaśnia, dlaczego nie może spełnić jego żądań. Jeżeli klient uzna odpowiedź

administratora danych za niewystarczającą, bo w jego ocenie będzie ona niejasna lub niezrozumiała, może to spowodować konflikt z klientem, w efekcie którego klient złoży skargę do organu nadzorczego.

Prawo
wniesienia
skargi do
organu
nadzorczego

W każdym przypadku, w którym osoba, której dane dotyczą, uzna, że przetwarzanie danych osobowych jej dotyczących narusza przepisy RODO, ma prawo wnieść skargę do organu nadzorczego. Urząd Ochrony Danych Osobowych jest zobowiązany rozpoznać taką skargę i poinformować skarżącego o postępach i efektach rozpatrywania skargi.

Ponadto należy pamiętać o tym, że – oprócz możliwości złożenia skargi do organu nadzorczego – osobie, której dane dotyczą, przysługuje też prawo do odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli wykaże, że poniosła szkodę majątkową lub niemajątkową w wyniku naruszenia przepisów RODO.

Odpowiedzial-
ność odszko-
dowawcza
za naruszenie
przepisów
RODO

Warto podkreślić, że zgodnie z art. 97 ustawy o ochronie danych osobowych (u.o.d.o.) ustalenia prawomocnej decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych o stwierdzeniu naruszenia przepisów o ochronie danych osobowych lub prawomocnego wyroku wydanego w wyniku wniesienia skargi wiążą sąd w postępowaniu o odszkodowanie za szkodę doznaną w wyniku naruszenia przepisów RODO. Powyższe oznacza, że skarga do organu nadzorczego złożona przez klienta może spowodować szereg negatywnych następstw dla administratora danych osobowych, w tym także może doprowadzić do powstania odpowiedzialności odszkodowawczej.

Wskazówka!

Złożenie skargi przez osobę, której dane dotyczą, może spowodować wszczęcie kontroli przez Urząd Ochrony Danych Osobowych. W zależności od wyników takiej kontroli na administratora danych mogą zostać nałożone finansowe kary administracji lub inne sankcje.

Dlatego warto przygotować swoich pracowników na sytuacje, w których żądania osób, których dane dotyczą, będą nadmierne. Za „nadmierne” żądania należy uznać takie sytuacje, kiedy pomimo wywiązania się przez administratora danych z ciążących na nim obowiązków wobec osoby, której dane dotyczą, taka osoba w dalszym ciągu domaga się działań od administratora danych. We wskazanym wyżej przykładzie taka sytuacja miałaby miejsce, gdyby klient, który uzyskał informacje, że jego dane nie mogą zostać usunięte z uwagi na przepisy ustawy o rachunkowości, w dalszym ciągu domagałby się usunięcia swoich danych, uznając przedmiotową odpowiedź za niewystarczającą.

W tej sytuacji należy zwrócić szczególną uwagę na klientów, którzy szczegółowo dopytują o zasady przetwarzania danych osobowych w przedsiębiorstwie, wdrożone zabezpieczenia czy procedury organizacyjne. W takich przypadkach należy odpowiednio reagować, tzn. wytłumaczyć klientowi kwestie, które są dla niego ważne. Jest to o tyle istotne, że klient, który otrzyma satysfakcjonujące go informacje, może zaniechać złożenia ewentualnej skargi. Natomiast jeśli klient poczuje się zlekceważony albo uzna wyjaśnienia za niewystarczające, może złożyć skargę do organu nadzorczego, co docelowo może skończyć się kontrolą.

Nadmierne
żądania osób,
których dane
dotyczą

Unikanie
niejasnych czy
konfliktowych
sytuacji
z klientami

Unikanie niejasnych czy konfliktowych sytuacji z klientami jest najlepszym działaniem prewencyjnym. Dodatkowo, przejrzysta komunikacja z klientem powinna wpłynąć pozytywnie na wizerunek firmy i podnieść standard obsługi klienta.