

Érdelmérlegelési teszt
*Termék értékeléssel kapcsolatos kérdőív kitöltésre elektronikus levélben történő felhívással összefüggő
adatkezelésekkel kapcsolatban*

*az Extreme Digital Zrt. jogos érdekén alapuló adatkezelésre tekintettel a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének f)
pontja alapján az alábbi érdelmérlegelési tesztet készíti*

Adatkezelő neve: Extreme Digital Zrt. (továbbiakban: „edigital” vagy „adatkezelő”)

Székhelye: 1033 Budapest, Szentendrei út 89-95. X. ép.

Cégjegyzékszám: 01-10-045869

Képviselő: Várkonyi Balázs igazgatósági tag

Személyes adatok:

Email kiküldése: érintett email címe, megvásárolt termék adatai

Önkéntes értékelés esetén: Név, osztályozás, vélemény, megvásárolt termék adatai

Az **edigital, mint adatkezelő jogos érdeke** és célja

Az edigital Magyarország egyik legnagyobb webáruháza, amelynek fő tevékenységi köre többek között az egyéb m.n.s. új áru kiskereskedelme. Ennek keretében az edigital a <https://www.edigital.hu> oldalt üzemelteti, ahol lehetősége van az érintetteknek meghatározott ingó dolgokat vásárolni. Ezen ingó dolgok termékadatlapjain megjelennek olyan felhasználók pozitív és negatív véleményei, akik korábban megvásárolták az adott dolgot. Ezen értékelések segítik a felhasználókat abban, hogy a kinézett terméket érdemes-e megvenniük, illetve, hogy a pozitív és negatív tulajdonságokat mérlegelve megvegyék az adott terméket, vagy egy másikat válasszanak.

Az edigital egy profitorientált vállalkozás, amelynek elemi érdeke az, hogy új vásárlókat szerezzen, illetve a korábbi vásárlóit megtartsa. A termékértékelések **vásárlás ösztönző hatással bírnak, ugyanis egy termék minél népszerűbb, illetve minél több pozitív értékeléssel rendelkezik annál biztosabb, hogy az érintettek az adott terméket választják.** A termékértékelések az edigital számára is komoly **visszacsatolást jelentenek, ugyanis lehetősége van ügyfélelégedettség szempontból is megvizsgálni azt,** hogy mely termékeket érdemes nagyobb tételzámban rendelni, illetve mely termékeket célszerű kilistázni. Amennyiben egy termék nagyon sok negatív értékelése kap akkor az edigital megfontolhatja **annak lehetőségét, hogy a terméket nem forgalmazza.** Ezen értékelés tehát amellet, hogy a fogyasztók döntését is befolyásolhatja, az edigital gazdasági eredményességét is támogatja. Az értékelések az adott termékre vonatkoznak, mind a negatív, mind pedig a pozitív értékelések megjelennek.

A jelen érdelmérlegelési tesztrel érintett adatkezelés célja, hogy az Ügyfél által korábban a rendeléssel összefüggésben megadott email címre az edigital egy darab értékelésre felhívó levelet küld, amelyben az edigital felhívja az érintett figyelmét termékértékelésre vonatkozó **kérdőív kitöltésének lehetőségére.** Ennek keretében a korábban hozzájárulás alapján megadott email címre kerül kiküldésre az elektronikus üzenet.

Az edigital jogos érdeke tehát az, hogy a lehető legegyszerűbb és a legkisebb kockázattal járó módon értékelésre hívja fel a saját ügyfeleit azért, hogy a termékek mellett felhasználói értékelések jelenjenek meg.

A meghatározott érdek jogszerűségének vizsgálata

Magyarország Alaptörvényének M) cikkének (1) bekezdése értelmében Magyarország gazdasága az értékkeremtő munkán és a vállalkozás szabadságán alapszik. Mindezek alapján tehát kijelenthető, hogy

a gazdaság egyik mozgatórugója a vállalkozás szabadsága. Ennek keretében bizonyos feltételek teljesülése esetén vállalkozások alapíthatók. A vállalkozások jogszabályi keretek között végezhetik **tevékenységüket, e tekintetben saját maguk határozzák meg az elérendő célt, illetve azt a tevékenységet, amellyel üzleti eredményt kívánnak elérni.** Bizonyos korlátok között maguk határozzák meg azokat az eszközöket, illetve kényelmi és felhasználói szolgáltatásokat, amelyekkel az **eredményességüket elő kívánják mozdítani.** A vállalkozások **jogszerűen monitorozhatják, hogy melyek azok a termékei, amelyek népszerűségnek örvendenek, illetve melyek azok a termékek, amelyek valamilyen oknál fogva nem népszerűek, sőt egyenesen negatívak a vásárlóik részére.**

Napjainkban már rendkívül elterjedt az a gyakorlat, hogy nem csak az ár-összehasonlító oldalakon lehet a termékeket értékelni, hanem a vállalkozás a saját oldalán is felületet biztosít erre. Jelen **érdekmérlegelési teszt alapján álláspontunk szerint az érdek jogszerű, ugyanis nincs olyan tiltó rendelkezés, vagy piaci gyakorlat, amely alapján egy vállalkozás ne mérhetne azt, hogy a saját ügyfelei mennyire elégedettek az általa kínált termékkel.**

Az **érdek jogosságát támasztja alá a GDPR (47) preambulum bekezdése is, amely alapján jogos érdekről** abban az esetben is szó lehet, amennyiben az **érintett az adatkezelő ügyfele. Jelen adatkezelés kapcsán minden kétséget kizáróan megállapítható az érintettek ügyfél státusza, ugyanis kérdőív kitöltésére vonatkozó felhívás csak azon személyek részére érkezik, akik vásárlást bonyolítottak le az edigital.hu oldalon.**

A jogos érdek a jelen adatkezelés tekintetében valós, ugyanis az edigital.hu felhasználóinak döntését **segíti elő az adatkezelés, illetve szolgáltatás fejlesztésre is lehetőséget biztosít.**

A jogos érdek a tekintetben is valós, hogy az értékelések negatív irányba is érkehetnek, így amennyiben egy termék alkalmatlan az értékesítésre - a hibás teljesítésre vonatkozó szabályok alkalmazása mellett - **akkor az edigital, mint szolgáltató megfelelő időben tud reagálni és el tudja kerülni a termék további forgalmazását.**

Az adatkezelés szükségességének és alternatívájának vizsgálata

A fentieknek megfelelően a **jogos érdek meghatározásra és alátámasztásra került, így azt kell vizsgálni, hogy a jogos érdek eléréséhez szükséges-e az adatkezelés.** Az értékelésre felhívás, bármilyen módon is **valósuljon meg, személyes adatok kezelésével járna. Nincs olyan mód, amely lehetővé tenné azt, hogy adott vásárlás után, személyes adatok kezelése nélkül a konkrét ügyfél elérhető legyen. Ahogy a fentiekben meghatározásra került az edigital jogos érdeke az, hogy minél több ügyfél értékelje a vásárolt terméket. Az adatkezelésre a lehető legegyszerűbb és legkevesebb személyes adat kezelésével járó megoldást választottuk, ugyanis minden felhasználónk rendelkezik email címmel, így a vásárlással kapcsolatos üzeneteket is ezen email címére kapta. Ezen értékelésre felhívó levél szintén erre az email címre kerül kiküldésre a vásárlást követő néhány napon belül.**

Az **érdekmérlegelés körében megvizsgáltuk azt is, létezik-e olyan alternatív megoldás, amely kevésbé korlátozza az érintett jogait.** Ennek keretében végig vettük azokat a lehetséges megoldásokat, amelyek során be tudnánk szerezni információkat az értékeléssel kapcsolatban. Mivel szükséges az, hogy az **értékelő ténylegesen vásároljon, így minden más megoldást komoly azonosításnak kellene megelőznie, hogy ténylegesen az adott vásárló adja az értékelést, valamint felhívás hiányában a funkció nem nyerne értelmet, ugyanis irreálisan alacsony értékelés érkezne.** Emiatt szükséges az, hogy elektronikus levélben **értesítsük erről a lehetőségről a vásárlókat.**

Ebben az esetben egy levél érkezik meg a felhasználó fiókjába és a termék nevére kattintással az értékelési felületre irányítja a rendszer. **Itt a felhasználónak kötelező megadnia a nevét, az értékelés**

pontszámát, valamint az értékelés szövegét. Opcionális lehetőség az „Ami tetszik” és az, „Ami nem tetszik” mező kitöltése. Így az adatkezelés a felhasználó email címe mellett a felhasználó nevét érinti - a rendszer egyébként becenevet és egyéb kitalált nevet is elfogad - valamint az értékelési pontszámot és az értékelő véleményét tartalmazza a vásárolt termék mellett.

Alternatívál vizsgálata során arra a megállapításra jutottunk, hogy az email címre történő kiküldés a legkisebb korlátozás az érintettek jogaira nézve. Mivel a kérdőív kitöltése önkéntes, így álláspontunk szerint a jogkorlátozás arányban áll az edigital jogos érdekével.

Mindezek alapján az adatkezelőnek nem maradt további kétsége a tekintetben, hogy az adatkezelés szükséges-e a jogos érdek megvalósításához.

Érintett helyzete

Az érintettek nem tartoznak semmilyen sérülékeny csoportba. Az érintettek minden esetben az edigital ügyfelei, vásárlói. Az érintett és az edigital között üzleti kapcsolat áll fenn. **Kiemelendő az is az érintett helyzete tekintetében, hogy csak abban az esetben kerül kiküldésre ilyen kérdőív kitöltésre vonatkozó felhívás, ha azt konkrét vásárlás előzte meg és arra az email címére kerül kiküldésre, amelyet vásárlásával kapcsolatban az érintett kapott meg.**

Érintett észszerű elvárásának vizsgálata

E tekintetben azt vizsgáltuk meg, hogy az érintett számíthatott-e arra, hogy az adatkezelésre jogos érdekből sor kerül. **Mindenekelőtt ezen rész kapcsán is megvizsgálásra került, hogy az érintettek az edigital ügyfelei és e tekintetben a GDPR (47) preambulumbekzdését is számításba vettük. Ahogy fentebb is kifejtettük napjainkban egyre több helyen (több weboldalon) megjelenik az a lehetőség, hogy a felhasználó ne csak a kiszolgálását, hanem a konkrét terméket értékelje. Manapság mások véleménye az egyik legfontosabb, ha egy adott terméket akarunk megvásárolni. Egy nagyobb vásárlás előtt - mint az edigital által forgalmazott műszaki cikkek - a vásárlók komoly „kutatásokat” végeznek, videókat, blogokat, és más felhasználók véleményeit olvassák, hogy el tudják dönteni, melyik terméket kívánják megvenni. Ezek az értékelések általában mind a negatív, mind pedig a pozitív véleményeket tartalmazzák, így a vásárló tiszta képet tud kapni a tekintetben, hogy adott esetben a negatív vélemények ellenére is az adott terméket kívánja-e választani. Az érintettek tehát, akik vásárolnak, joggal számíthatnak arra, hogy Magyarország egyik legnagyobb e-kereskedője, szintén kezeli a személyes adatait abból a célból, hogy a termékek értékelésre kerüljenek.**

Az érintettek az email címüket megadva vásárolnak, így tudatában vannak annak a ténynek, hogy az edigital rendelkezik az elektronikus levelezési címükkel. Mivel a jogos érdek elérésnek ez a legegyszerűbb és legkevésbé korlátozó módja, így álláspontunk szerint az érintettek számíthatnak arra, hogy az edigital felkeresi őket valamilyen formában, hogy értékelésre kerüljön a vásárolt termék.

Az erre vonatkozó tájékoztató pedig elérhető az edigital honlapján a https://edigital.hu/weboldalon_vasarlas_adatkezelesi_tajekoztato linken.

Adatkezelés módja

A jelen adatkezelés a megelőző tájékoztatás miatt megfelelően átlátható. Az adatkezelés tekintetében az edigital megfelelő technikai és biztonsági intézkedéssel rendelkezik. A kérdőív kiküldésére a vásárlást követő néhány napon belül kerül sor. A kérdőív kitöltésére vonatkozó elektronikus levélben a termék nevét tartalmazó linkre kattintva átirányításra kerül egy felületre, ahol a vásárló az értékelést elvégezheti. Az értékelés befejezését követően az megjelenik az adott termék oldalán, így az bárki

számára elérhető. Természetesen lehetőség van az anonim kitöltésre is, azonban ez csak a többi felhasználó számára lesz anonim, az edigital továbbra is tudja azonosítani az érintettet.

Arányosság

Jelen adatkezelés tekintetében adatkezelésre korlátozott mértékben kerül sor. Az adatkezelés az ügyfél által korábban megadott email címét érinti. **Ezen személyes adat nem minősül különleges adatnak és az érintettek nem tartoznak semmilyen sérülékeny csoportba.** Mivel ügyfelek adatkezelése zajlik, így az adatkezelés mindenképpen arányos. Arányos a tekintetben is az adatkezelés, hogy az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások esetében szinte minden kommunikáció elektronikus levelezés útján zajlik. Így az email címet több esetben is kommunikációra használják az érintettek. **Az adatkezelő jogos érdeke, hogy a termék értékelések megjelenjenek a honlapján és az új ügyfeleket támogassák a vásárlással kapcsolatban.** Ez álláspontunk szerint **elsőbbséget élvez az érintett jogos érdekével szemben,** hiszen az elektronikus levelezési címe egyébként is rendelkezésre áll és az adatkezelés könnyen megszüntethető. **A beavatkozás az érintett információs önrendelkezési jogába minimális és nem jár semmilyen negatív hatással az érintettre nézve.** Az érdekmérlegelési tesztből kiolvashatóan **inkább előnnyel jár az érintett részére is,** hiszen az értékelés negatív volta esetén a szolgáltatás javulása várható.

Tájékoztatás az érintettek részére

Edigital a honlapján folyamatosan elérhető Adatkezelési tájékoztatójában nyújt tájékoztatást az érintettek részére. E mellett a kérdőívre felhívás során is elérhető tájékoztatás az adatkezeléssel kapcsolatban. Az adatkezelési tájékoztatóban az adatkezelő elérhetőségei megjelölésre kerültek, így ezen elérhetőségeken is lehetőség van tájékozódásra.

Edigital rendelkezik adatvédelmi tisztviselővel, aki szintén tud felvilágosítást adni, mind elektronikus úton szóban, mind pedig írásban az érintettek részére. Az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei:

Név: Dr. Zeke Péter LL.M., adatvédelmi tisztviselő

Telefonszáma: +36 20 367 1197

email címe: gdpr@edigital.hu

Tiltakozási jog

Az érintettek jogosultak tiltakozni az adatkezelés ellen. Erre lehetőségük van az adatkezelési tájékoztatóban meghatározott módokon. További intézkedés tekintetében pedig a kérdőív kiküldésekor is lehetősége van az érintettnek.

Az érintett email címének kezelése megszüntethető, így kérelem esetén biztosítva van az, hogy a kérelmező megszüntesse az adatkezelést. Tiltakozás vagy törlési jog gyakorlása során, pedig az értékelés eltávolításra kerül az adott termék adatlapjáról.

Kedvező és kedvezőtlen hatások összevetése

Az adatkezelés minimális korlátozással az érintettekre vonatkozóan. **Kedvezőtlen hatásként vehető figyelembe, hogy az érintett a vásárlása után néhány nappal kap egy elektronikus levelet az adatkezelőtől, amely arra hívja fel, hogy amennyiben úgy gondolja, akkor értékelje a megvásárolt terméket.** **Kedvező hatás lehet az, hogy az értékelés révén, mint az adatkezelő ügyfele kifejtheti véleményét a termékkel kapcsolatban.** Ebből a szempontból külön kedvező hatásként emelhető ki, hogy amennyiben túl sok negatív értékelés érkezne az adatkezelő részére, akkor mindenképpen arra fog törekedni, hogy a szolgáltatását javítsa. A kedvezőtlen hatást enyhíti, hogy több módja is van az

adatkezelés elleni tiltakozásnak. Az adatkezelésre csak vásárlások után kerül sor, így az a vásárlások mértékétől függ, de nem rendszeres és nem zaklató jellegű.

Adatok korlátozott ideig történő kezelése

Az adatkezelésre csak abban az esetben kerül sor, ha az adatkezelő ügyfele vásárol az adatkezelő oldalán. Jelen adatkezelés csak addig áll fenn, ameddig az érintett az adatkezelő ügyfele és vásárol, vagy pedig addig, ameddig az érintett a tiltakozási jogát nem gyakorolja, illetve önként meg nem szünteti az adatkezelést.

Az érdekmérlegelés eredménye és annak dokumentálása

Fentiek alapján megállapítható, hogy a társaság valós és megfelelően alátámasztott jogos érdeke, arányosan korlátozza az érintett jogos érdekét. Az érdekmérlegelési teszttel érintett adatkezeléssel érintett személyes adatok kezelése a jogos érdek elérése érdekében elengedhetetlenül szükséges és jelenleg nem létezik alternatív vagy olyan módszer, amely kevesebb személyes adat kezelésével járna.

Budapest, 2018. május 25.

Adatvédelmi tisztviselő véleménye

Álláspontom szerint az adatkezelő adatkezelése megfelel a GDPR szabályainak, ugyanis az edigital jogos érdeke csak a szükséges mértékben korlátozza az érintettek önrendelkezési jogát. Az edigital megfelelő technikai intézkedésekkel rendelkezik és csekély a személyes adatok köre, amely a jelen adatkezelés tekintetében felhasználásra kerülnek. A jogos érdek álláspontom szerint megfelelően igazolt, ugyanis egy vállalkozás számára fontos, hogy az ügyfelek választását valamilyen formában segíteni tudja, illetve a saját termékei tekintetében visszajelzéseket kapjon. A vásárlást követően néhány napon belül kiküldött egyetlen üzenet – amely az értékelésre felhív - csekély mértékben korlátozza az érintett önrendelkezési jogát.

Egyetértek azzal is, hogy kevés alternatíva létezik az adatkezelésre, illetve az alternatívák használta még több személyes adat kezelésével járna, illetve adatfeldolgozót kellene igénybe venni, amely növelné a kockázatot.

Álláspontom szerint az adatkezelés alacsony kockázattal jár az érintettekre nézve, kiemelten azért, mert ilyen kérdőív kiküldésére csak abban az esetben kerül sor, ha az érintett az edigital ügyfele.

Álláspontom szerint a jogos érdeken alapuló adatkezelésnek a jelen esetben nincs akadálya és megfelelő garanciák állnak rendelkezésre.

Budapest, 2018. május 25.