

Warszawa, 4.08.2021 r.

Formularz kontaktowy – jaka podstawa prawna do udzielenia odpowiedzi?

Duża część Spółek udostępnia na swoich stronach internetowych formularze, za pomocą których osoby fizyczne mogą zadawać pytania dotyczące np. oferowanych przez nie produktów czy usług i tematów z nimi związanych. Nawet jeżeli Spółka nie udostępnia takiego formularza, to daje możliwość wysłania takiego zapytania drogą mailową na wskazany przez Spółkę adres mailowy lub zadania pytania drogą telefoniczną poprzez kontakt na wskazany przez Spółkę numer telefonu. Niestety duża część z nich nie informuje nas o tym, na jakiej podstawie przetwarza nasze dane osobowe i w jaki sposób. Powodem może być niewiedza lub zła interpretacja przepisów. Art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO) nakazuje Spółce przekazanie osobie fizycznej, która się z nią kontaktuje, wielu konkretnych informacji (tzw. obowiązek informacyjny), w tym informacji na temat podstawy prawnej, na podstawie której dane są przetwarzane.

Spotkałam się z wieloma formularzami kontaktowymi, pod którymi był zamieszczony checkbox, z obowiązkiem jego zaznaczenia w przypadku chęci uzyskania odpowiedzi na przesłane zapytanie. Czy to jest prawidłowe rozwiązanie?

Czy zgoda to odpowiednia podstawa prawna przy formularzu kontaktowym?

Otóż nie! A dlaczego? Art. 7 RODO określa konkretne warunki wyrażenia takiej zgody. Jednym z takich warunków jest dobrowolność jej wyrażenia, a brak możliwości wysłania zapytania bez obligatoryjnego zaznaczenia zgody, jest niespełnieniem tego warunku. Kolejnym warunkiem jest możliwość odwołania zgody, co może spowodować brak możliwości udzielenia odpowiedzi przez Spółkę na otrzymane zapytanie.

Odpowiedź na przesłane zapytanie to prawnie uzasadniony interes (Art. 6 ust. 1 lit. f) realizowany przez Spółkę.

Żeby Spółka mogła korzystać z prawnie uzasadnionego interesu, jako podstawy prawnej do przetwarzania danych, powinna dokonać oceny „*czy w czasie i w kontekście, w którym zbierane są dane osobowe, osoba, której dane dotyczą, ma rozsądne przesłanki by spodziewać się, że może nastąpić przetwarzanie danych w tym celu*”. Taka ocena jest potocznie nazywana testem równowagi i powinna zostać udokumentowana. Taki ocena bada dodatkowo, np.:

- czy udzielenie odpowiedzi jest ważne nie tylko dla Spółki, ale i dla osoby zadającej pytanie,
- czy cel może być osiągnięty w inny sposób,
- czy udzielenie odpowiedzi może negatywnie wpłynąć na prawa tej osoby lub wyrządzić jej krzywdę oraz,
- czy brak udzielenia odpowiedzi może negatywnie wpłynąć na Spółkę?

W przypadku przetwarzania danych z wykorzystaniem formularza kontaktowego lub danych osoby kontaktującej się ze Spółką z wykorzystaniem innego kanału komunikacji, mamy pewność, że osoba kontaktująca się ze Spółką powinna się spodziewać, że zostanie jej udzielona odpowiedź, oraz że tej odpowiedzi oczekuje. Udzielenie odpowiedzi nie powinno również negatywnie wpłynąć na tę osobę lub wyrządzić jej krzywdę, za to brak możliwości udzielania odpowiedzi na zapytania np. klientów czy potencjalnych klientów, może negatywnie wpłynąć na cele biznesowe Spółki oraz jej wizerunek.

Maria Lothamer, Wiceprezes Zarządu iSecure Sp. z o.o.