

# Smjernice



**Smjernice 01/2022 o pravima ispitanika – pravo na pristup**

**Verzija 2.0**

**Donesene 28. ožujka 2023.**

## Pregled verzija

Verzija 1.0	18. siječnja 2022.	Donošenje Smjernica za javno savjetovanje
Verzija 2.0	28. ožujka 2023.	Donošenje Smjernica nakon javnog savjetovanja

## SAŽETAK

Pravo ispitanikâ na pristup zajamčeno je člankom 8. Povelje Europske unije o temeljnim pravima. To je pravo dio europskog pravnog okvira za zaštitu podataka od samog njegova početka, a sad se dodatno proširuje konkretnijim i preciznijim pravilima u članku 15. Opće uredbe o zaštiti podataka.

### **Cilj i opća struktura prava na pristup**

Opći cilj prava na pristup jest osigurati pojedincima zadovoljavajuće, transparentne i lako dostupne informacije o obradi njihovih osobnih podataka kako bi bili svjesni obrade te kako bi mogli provjeriti njezinu zakonitost i točnost obrađivanih podataka. Time se pojedincu olakšava ostvarivanje drugih prava, kao što su pravo na brisanje ili ispravak, no to nije preduvjet za njihovo ostvarivanje.

Pravo na pristup u skladu sa zakonodavstvom o zaštiti podataka treba razlikovati od sličnih prava s različitim ciljevima, na primjer od prava na pristup javnim dokumentima, čiji je cilj osigurati praksu dobrog upravljanja i transparentnost u donošenju odluka javnih tijela.

Međutim, ispitanik ne mora argumentirati zahtjev za pristup i voditelj obrade ne analizira hoće li zahtjev stvarno pomoći ispitaniku da provjeri zakonitost relevantne obrade ili ostvari druga prava. Voditelj obrade morat će ispuniti zahtjev, osim ako je jasno da se zahtjev ne temelji na pravilima o zaštiti podataka, nego nekim drugim pravilima.

Pravo na pristup sastoji se od triju sastavnih dijelova:

- potvrde obrađuju li se podaci o osobi
- pristupa tim osobnim podacima i
- pristupa informacijama o obradi, kao što su svrha, kategorije podataka i primatelja, trajanje obrade, prava ispitanikâ te odgovarajuće zaštitne mjere u slučaju prijenosa u treću zemlju.

### **Opća razmatranja pri procjeni zahtjeva ispitanika**

Pri analizi sadržaja zahtjeva voditelj obrade mora procijeniti odnosi li se zahtjev na osobne podatke pojedinca koji podnosi zahtjev, je li zahtjev obuhvaćen područjem primjene članka 15. i postoje li druge, specifičnije odredbe kojima se uređuje pristup u određenom sektoru. Osim toga, mora procijeniti odnosi li se zahtjev na sve obrađivane podatke o ispitaniku ili samo na dio njih.

Ne postoje posebni zahtjevi povezani s formatom zahtjeva. Voditelj obrade trebao bi osigurati odgovarajuće i pristupačne komunikacijske kanale koje ispitanik može lako upotrebljavati. Međutim, ispitanik ne mora upotrebljavati te specifične kanale i umjesto toga može uputiti zahtjev službenoj kontaktnoj točki voditelja obrade. Voditelj obrade nije obvezan postupiti po zahtjevima koji su poslani na potpuno nasumične ili očito netočne adrese.

Ako voditelj obrade ne može utvrditi koji se podaci odnose na ispitanika, o tome mora obavijestiti ispitanika i može mu uskratiti pristup, osim ako ispitanik dostavi dodatne informacije na temelju kojih je moguće utvrditi o kojim se podacima radi. Nadalje, ako voditelj obrade sumnja da ispitanik nije osoba koja on tvrdi da je, voditelj obrade može zatražiti dodatne informacije kako bi potvrdio identitet ispitanika. Zahtjev za dodatne informacije mora biti proporcionalan vrsti obrađivanih podataka, šteti koja bi mogla nastati itd. kako bi se izbjeglo prekomjerno prikupljanje podataka.

### **Opseg primjene prava na pristup**

Opseg primjene prava na pristup temelji se na opsegu pojma osobnih podataka kako je definiran u članku 4. točki 1. Opće uredbe o zaštiti podataka. Osim osnovnih osobnih podataka kao što su ime, adresa, telefonski broj itd. ta definicija može obuhvaćati širok raspon podataka, kao što su medicinski nalazi, povijest kupnje, pokazatelji kreditne sposobnosti, evidencije aktivnosti, pretraživanja itd. Osobni podaci koji su pseudonimizirani i dalje su osobni podaci, za razliku od anonimiziranih podataka. Pravo na pristup podrazumijeva osobne podatke koji se odnose na osobu koja podnosi zahtjev. To se ne bi trebalo prestrogo tumačiti i može uključivati podatke koji se odnose i na druge osobe, na primjer povijest komunikacije koja uključuje ulazne i izlazne poruke.

Osim što mora pružiti pristup osobnim podacima, voditelj obrade mora dostaviti dodatne informacije o obradi i pravima ispitanikâ. Te se informacije mogu temeljiti na već prikupljenim podacima iz evidencije aktivnosti obrade (članak 30. Opće uredbe o zaštiti podataka) i izjavi o zaštiti osobnih podataka (članci 13. i 14. Opće uredbe o zaštiti podataka) voditelja obrade. Međutim, te će se opće informacije možda morati ažurirati u skladu s vremenom zahtjeva ili prilagoditi kako bi odražavale postupke obrade koji se odnose na specifičnu osobu koja podnosi zahtjev.

### **Kako pružiti pristup**

Načini pružanja pristupa mogu se razlikovati ovisno o količini podataka i složenosti obrade koja se provodi. Osim ako je izričito navedeno drukčije, zahtjev bi se trebao tumačiti tako da podrazumijeva sve osobne podatke koji se odnose na ispitanika, a ako voditelj obrade obrađuje velike količine podataka, može tražiti da ispitanik precizira zahtjev.

Voditelj obrade morat će pretražiti osobne podatke u svim informatičkim sustavima i neinformatičkim sustavima pohrane na temelju kriterija pretraživanja koji odražavaju način na koji su informacije strukturirane, na primjer na temelju imena i broja klijenta. Komunikacija o podacima i drugim informacijama o obradi mora se pružiti u sažetom, transparentnom, razumljivom i lako dostupnom obliku, uz upotrebu jasnog i jednostavnog jezika. Precizniji zahtjevi povezani s time ovise o okolnostima obrade podataka te sposobnosti ispitanika da shvati i razumije komunikaciju (npr. ako je ispitanik dijete ili osoba s posebnim potrebama). Ako se podaci sastoje od kodova ili drugih neobrađenih podataka, možda će ih biti potrebno obrazložiti kako bi ispitaniku imali smisla.

Glavni modalitet pružanja pristupa je dostava kopije podataka ispitaniku, no mogu se predvidjeti drugi modaliteti (npr. usmene informacije i pristup na lokaciji) ako ispitanik to zatraži. Podaci se mogu slati e-poštom, pod uvjetom da se uzmu u obzir i primjene sve potrebne zaštitne mjere, primjerice priroda podataka, ili na druge načine, na primjer samoposlužnim alatom.

Ponekad, ako je riječ o velikoj količini podataka i ako bi ispitaniku bilo teško razumjeti podatke ako se dostave skupno, posebice u internetskom okruženju, najprikladniji bi mogao biti slojeviti pristup. Dostava informacija u različitim slojevima može ispitaniku olakšati razumijevanje podataka. Voditelj obrade mora moći dokazati da slojeviti pristup ima dodanu vrijednost za ispitanika i svi bi se slojevi trebali dostaviti u isto vrijeme ako ispitanik odabere taj pristup.

Kopija podataka i dodatne informacije trebale bi se dostaviti u trajnom obliku, kao što je pisani tekst, koji bi mogao biti u uobičajenom elektroničkom obliku kako bi ga ispitanik mogao lako preuzeti. Podaci se mogu dostaviti u obliku prijepisa ili u kompiliranom obliku, pod uvjetom da su uključene sve informacije i da se time ne mijenja njihov sadržaj.

Zahtjev se mora ispuniti što prije i u svakom slučaju u roku od mjesec dana od njegova zaprimanja. To se može prema potrebi produljiti za dodatna dva mjeseca, uzimajući u obzir složenost i broj zahtjevâ. U tom je slučaju potrebno obavijestiti ispitanika o razlogu odgađanja. Voditelj obrade mora što prije

poduzeti potrebne mjere kako bi djelovao po zahtjevima i prilagoditi te mjere okolnostima obrade. Ako se podaci pohranjuju samo na kratko razdoblje, moraju postojati mjere kojima se osigurava da se zahtjev za pristup može ispuniti i da se podaci ne brišu dok se zahtjev obrađuje. Ako se obrađuju velike količine podataka, voditelj obrade morat će uspostaviti rutine i mehanizme prilagođene složenosti obrade.

Procjena zahtjeva trebala bi odražavati situaciju u trenutku u kojem je voditelj obrade zaprimio zahtjev. Moraju se dostaviti čak i podaci koji su možda netočni ili nezakonito obrađeni. Nije moguće dostaviti podatke koji su već izbrisani, na primjer u skladu s politikom zadržavanja podataka, i stoga više nisu dostupni voditelju obrade.

### **Granice i ograničenja**

U Općoj uredbi o zaštiti podataka predviđena su određena ograničenja prava na pristup. Ne postoje dodatna izuzeća ni odstupanja. Na pravo na pristup nije primjenjiva nikakva opća zadržka u vezi s proporcionalnosti napora koje voditelj obrade mora uložiti kako bi ispunio zahtjev ispitanika.

U skladu s člankom 15. stavkom 4. pravo na dobivanje kopije ne smije negativno utjecati na prava i slobode drugih. Europski odbor za zaštitu podataka smatra da se ta prava moraju uzeti u obzir ne samo pri pružanju pristupa dostavom kopije, nego i kad se pristup podacima pruža na drugi način (npr. pristup na lokaciji). Međutim, članak 15. stavak 4. ne primjenjuje se na dodatne informacije o obradi navedene u članku 15. stavku 1. točkama od (a) do (h). Voditelj obrade mora moći dokazati da bi u konkretnoj situaciji došlo do negativnog utjecaja na prava ili slobode drugih. Primjena članka 15. stavka 4. ne bi trebala dovesti do potpunog odbijanja zahtjeva ispitanika, nego bi kao posljedicu imala samo izostavljanje ili namjernu nečitljivost onih dijelova koji bi mogli negativno utjecati na prava i slobode drugih.

Članak 12. stavak 5. Opće uredbe o zaštiti podataka omogućuje voditeljima obrade da odbiju zahtjeve koji su očito neutemeljeni ili pretjerani ili da naplate razumnu naknadu za takve zahtjeve. Ti se pojmovi trebaju usko tumačiti. S obzirom na to da postoji vrlo malo preduvjeta za zahtjeve za pristup, mogućnost smatranja zahtjeva očito neutemeljenim vrlo je ograničena. Pretjerani zahtjevi ovise o specifičnostima sektora u kojem posluje voditelj obrade. Što su promjene u bazi podataka voditelja obrade češće, to češće ispitanik može zatražiti pristup, a da se to ne smatra pretjeranim. Voditelj obrade umjesto uskraćivanja pristupa može odlučiti ispitaniku naplatiti naknadu. To bi bilo relevantno samo u slučaju pretjeranih zahtjeva kako bi se pokrili administrativni troškovi takvih zahtjeva. Voditelj obrade mora moći dokazati da je zahtjev očito neutemeljen ili pretjeran.

Ograničenja prava na pristup mogu postojati i u nacionalnom pravu država članica u skladu s člankom 23. Opće uredbe o zaštiti podataka i odstupanjima iz tog članka. Voditelji obrade koji namjeravaju primjenjivati ta ograničenja moraju pomno provjeriti zahtjeve iz nacionalnih odredaba i uzeti u obzir sve primjenjive posebne uvjete. Na primjer, uvjeti mogu biti da se pravo na pristup samo privremeno odgađa ili da se ograničenje primjenjuje samo na određene kategorije podataka.

## Sadržaj

1.	Uvod – opće napomene .....	8
2.	Cilj prava na pristup, struktura članka 15. Opće uredbe o zaštiti podataka i opća načela .....	10
2.1.	Cilj prava na pristup.....	10
2.2.	Struktura članka 15. Opće uredbe o zaštiti podataka .....	11
2.2.1.	Definiranje sadržaja prava na pristup.....	12
2.2.1.1.	Potvrda obrađuju li se osobni podaci.....	12
2.2.1.2.	Pristup osobnim podacima koji se obrađuju .....	12
2.2.1.3.	Informacije o obradi i pravima ispitanika .....	13
2.2.2.	Odredbe o modalitetima .....	13
2.2.2.1.	Osiguranje kopije.....	13
2.2.2.2.	Osiguravanje dodatnih kopija.....	14
2.2.2.3.	Stavljanje informacija na raspolaganje u uobičajenom elektroničkom obliku.....	15
2.2.3.	Moguće ograničenje prava na pristup.....	15
2.3.	Opća načela prava na pristup .....	15
2.3.1.	Potpunost informacija .....	16
2.3.2.	Točnost informacija .....	17
2.3.3.	Referentna vremenska točka procjene .....	18
2.3.4.	Usklađenost sa zahtjevima sigurnosti podataka .....	19
3.	Opća razmatranja o procjeni zahtjevâ za pristup.....	19
3.1.	Uvod .....	19
3.1.1.	Analiza sadržaja zahtjeva.....	20
3.1.2.	Oblik zahtjeva .....	22
3.2.	Identifikacija i autentifikacija .....	24
3.3.	Procjena proporcionalnosti pri autentifikaciji osobe koja podnosi zahtjev .....	26
3.4.	Zahtjevi preko trećih strana / posrednika .....	29
3.4.1.	Ostvarivanje prava na pristup u ime djece.....	30
3.4.2.	Ostvarivanje prava na pristup putem portala/kanalâ koje pruža treća strana .....	30
4.	Opseg primjene prava na pristup te osobni podaci i informacije na koje se on odnosi .....	31
4.1.	Definicija osobnih podataka .....	31
4.2.	Osobni podaci na koje se odnosi pravo na pristup .....	34
4.2.1.	„osobni podaci koji se odnose na njega” .....	35
4.2.2.	Osobni podaci koji „se obrađuju” .....	36
4.2.3.	Opseg novog zahtjeva za pristup.....	37
4.3.	Informacije o obradi i pravima ispitanika.....	37

5.	Kako voditelj obrade može pružiti pristup? .....	41
5.1.	Kako voditelj obrade može pronaći zatražene podatke? .....	41
5.2.	Odgovarajuće mjere za pružanje pristupa .....	42
5.2.1.	Poduzimanje „odgovarajućih mjera” .....	42
5.2.2.	Načini pružanja pristupa.....	43
5.2.3.	Pružanje pristupa „u sažetom, transparentnom, razumljivom i lako dostupnom obliku, uz uporabu jasnog i jednostavnog jezika” .....	45
5.2.4.	Velika količina podataka podrazumijeva posebne zahtjeve povezane s načinom dostave informacija .....	46
5.2.5.	Format .....	48
5.3.	Rokovi za pružanje pristupa .....	50
6.	Granice i ograničenja prava na pristup .....	52
6.1.	Opće napomene .....	52
6.2.	Članak 15. stavak 4. Opće uredbe o zaštiti podataka.....	52
6.3.	Članak 12. stavak 5. Opće uredbe o zaštiti podataka.....	55
6.3.1.	Što znači „očito neutemeljen”? .....	56
6.3.2.	Što znači „pretjeran”? .....	56
6.3.3.	Posljedice.....	59
6.4.	Moguća ograničenja u pravu Unije ili država članica na temelju članka 23. Opće uredbe o zaštiti podataka i odstupanja .....	60
	Prilog – dijagram toka .....	61

## 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.<sup>1</sup>,

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

budući da je pripremni rad na ovim smjernicama uključivao prikupljanje povratnih informacija od dionika u pisanom obliku i na posebnom događanju za dionike povezanom s pravima ispitanika kako bi se utvrdili izazovi i poteškoće u tumačenju pri primjeni relevantnih odredaba Opće uredbe o zaštiti podataka,

### DONIO JE SLJEDEĆE SMJERNICE:

## 1. UVOD – OPĆE NAPOMENE

1. U današnjem društvu javni i privatni subjekti obrađuju osobne podatke za vrijeme mnogih aktivnosti, u razne svrhe i na mnogo načina. Pojedinci često mogu biti u nepovoljnom položaju u smislu razumijevanja toga kako se njihovi osobni podaci obrađuju, među ostalim kad je riječ o tehnologiji koja se upotrebljava u određenom slučaju, neovisno o tome obrađuje li podatke privatni ili javni subjekt. Kako bi se u tim situacijama zaštitili osobni podaci fizičkih osoba, Općom uredbom o zaštiti podataka uspostavljen je usklađen i čvrst pravni okvir, koji se općenito primjenjuje na razne vrste obrade, s posebnim odredbama povezanim s pravima ispitanika.
2. Pravo na pristup osobnim podacima jedno je od prava ispitanika predviđenih u poglavlju III. Opće uredbe o zaštiti podataka, uz druga prava kao što su, na primjer, pravo na ispravak i brisanje, pravo na ograničavanje obrade, pravo na prenosivost, pravo na prigovor ili pravo na odbijanje automatiziranog pojedinačnog donošenja odluka, uključujući izradu profila<sup>2</sup>. Ispitanikovo pravo na pristup osigurano je i u Povelji Europske unije o temeljnim pravima (Povelja)<sup>3</sup> i članku 15. Opće uredbe o zaštiti podataka, u kojem je precizno formulirano kao pravo na pristup osobnim podacima i drugim povezanim informacijama.
3. U skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka pravo na pristup sastoji se od triju sastavnih dijelova, odnosno od potvrde obrađuju li se osobni podaci, pristupa tim podacima i informacija o samoj obradi. Ispitanik isto tako može dobiti kopiju obrađivanih osobnih podataka, no ta mogućnost nije dodatno pravo ispitanika, nego modalitet pružanja pristupa podacima. Stoga se pravo na pristup može tumačiti i kao mogućnost da ispitanik pita voditelja obrade obrađuju li se osobni podaci o njemu i kao

---

<sup>1</sup> Upućivanja na „države članice“ u ovom dokumentu treba tumačiti kao upućivanja na „države članice EGP-a“.

<sup>2</sup> Članci od 15. do 22. Opće uredbe o zaštiti podataka.

<sup>3</sup> U skladu s člankom 8. stavkom 1. Povelje Europske unije o temeljnim pravima svatko ima pravo na zaštitu osobnih podataka koji se na odnose njega ili nju. U skladu s člankom 8. stavkom 2. drugom rečenicom svatko ima pravo na pristup prikupljenim podacima koji se odnose na njega ili nju i pravo na njihovo ispravljanje.



mogućnost pristupa i provjere tih podataka. Voditelj obrade ispitaniku, na temelju njegova zahtjeva, mora dostaviti informacije koje su obuhvaćene područjem primjene članka 15. stavaka 1. i 2. Opće uredbe o zaštiti podataka.

4. Ostvarivanje prava na pristup osigurava se u okviru zakonodavstva o zaštiti podataka, u skladu s ciljevima zakonodavstva o zaštiti podataka, i konkretnije u okviru za „temeljna prava i slobode pojedinaca, a posebno njihovo pravo na zaštitu osobnih podataka”, kako je utvrđeno u članku 1. stavku 2. Opće uredbe o zaštiti podataka. Pravo na pristup važan je element cijelog sustava zaštite podataka.
5. Praktičan cilj prava na pristup je omogućiti fizičkim osobama nadzor nad vlastitim osobnim podacima<sup>4</sup>. Kako bi se taj cilj djelotvorno ostvario u praksi, Općom uredbom o zaštiti podataka nastoji ga se olakšati na temelju niza jamstava koja ispitaniku omogućuju lako ostvarenje tog prava bez nepotrebnih prepreka, u razumnim intervalima i bez pretjerane odgode ili troška. Zahvaljujući svemu tome ispitanici bi trebali lakše ostvarivati prava na pristup u digitalnom dobu, što u širem smislu uključuje i njihovo pravo na podnošenje pritužbe nadzornom tijelu te pravo na djelotvornu sudsku zaštitu<sup>5</sup>.
6. U vezi s razvojem prava na pristup, kao dijela pravnog okvira za zaštitu podataka, treba istaknuti da je ono bilo dio europskog sustava zaštite podataka od samog njegova početka. Standard prava ispitanika u Općoj uredbi o zaštiti podataka dorađen je i ojačan u odnosu na Direktivu 95/46/EZ, a to se odnosi i na pravo na pristup. S obzirom na to da su modaliteti ostvarivanja prava na pristup preciznije definirani u Općoj uredbi o zaštiti podataka, to je pravo također informativnije iz perspektive pravne sigurnosti i za ispitanika i za voditelja obrade. Osim toga, zbog specifičnog načina na koji je formuliran članak 15. i preciznog roka za dostavu podataka iz članka 12. stavka 3. te uredbe, voditelj obrade obavezan je pripremiti se za upite ispitanika tako da osmisli postupke za obradu zahtjeva.
7. Pravo na pristup ne bi se trebalo promatrati zasebno jer je ono usko povezano s drugim odredbama Opće uredbe o zaštiti podataka, posebice s načelima zaštite podataka koja uključuju poštenost i zakonitost obrade, obvezom transparentnosti voditelja obrade i drugim pravima ispitanika predviđenima poglavljem III. te uredbe.
8. U okviru prava ispitanika također je važno istaknuti značaj članka 12. Opće uredbe o zaštiti podataka, u kojem se utvrđuju zahtjevi za odgovarajuće mjere koje voditelj obrade mora poduzeti pri dostavi informacija iz članaka 13. i 14. te uredbe te pri komunikaciji iz članaka od 15. do 22. i članka 34. te uredbe. Tim se zahtjevima općenito utvrđuju oblik, način i rok za dostavu odgovora ispitanicima, naročito za sve informacije koje su upućene djeci.
9. Europski odbor za zaštitu podataka smatra da je potrebno pružiti preciznije smjernice o tome kako se pravo na pristup mora provoditi u raznim situacijama. Cilj je ovih smjernica analizirati razne aspekte prava na pristup. Konkretnije, u odjeljku koji slijedi nastoji se pružiti opći pregled i objasniti sadržaj članka 15., a u narednim odjeljcima detaljnije se analiziraju najčešća praktična pitanja i poteškoće povezane s provedbom prava na pristup.

---

<sup>4</sup> Vidjeti uvodne izjave 7., 68., 75. i 85. Opće uredbe o zaštiti podataka.

<sup>5</sup> Vidjeti poglavlje VIII. članke 77., 78. i 79. Opće uredbe o zaštiti podataka.

## 2. CILJ PRAVA NA PRISTUP, STRUKTURA ČLANKA 15. OPĆE UREDBE O ZAŠTITI PODATAKA I OPĆA NAČELA

### 2.1. Cilj prava na pristup

10. Pravo na pristup osmišljeno je kako bi se fizičkim osobama omogućila kontrola nad osobnim podacima koji se odnose na njih, odnosno omogućuje im da budu „svjes[ni] obrade i provjer[e] njezinu zakonitost”<sup>6</sup>. Konkretnije, svrha je prava na pristup omogućiti ispitanicima da razumiju kako se njihovi osobni podaci obrađuju i koje su posljedice te obrade, kao i da provjere točnost obrađivanih podataka, a da pritom ne moraju opravdati svoje namjere. Drugim riječima, svrha prava na pristup osigurati je pojedincima zadovoljavajuće, transparentne i lako dostupne informacije o obradi podataka, neovisno o tehnologijama koje se upotrebljavaju, te im omogućiti da provjere razne aspekte određenog postupka obrade u okviru Opće uredbe o zaštiti podataka (npr. zakonitost, točnost).
11. Tumačenje Opće uredbe o zaštiti podataka u ovim smjernicama temelji se na dosadašnjoj sudskoj praksi Suda Europske unije. S obzirom na važnost prava na pristup može se očekivati da će se povezana sudska praksa znatno razviti u budućnosti.
12. U skladu s odlukama Suda Europske unije<sup>7</sup> svrha prava na pristup je osigurati zaštitu prava ispitanika na privatnost i zaštitu podataka pri obradi podataka koji se odnose na njih<sup>8</sup> te ono može olakšati ostvarenje njihovih prava koja proizlaze iz, na primjer, članaka od 16. do 19. te od 21. do 22. i članka 82. Opće uredbe o zaštiti podataka. Međutim, ostvarenje prava na pristup pravo je pojedinca i ne ovisi o ostvarenju tih drugih prava, isto kao što ostvarenje tih drugih prava ne ovisi o ostvarenju prava na pristup.
13. S obzirom na širok cilj prava na pristup voditelj obrade ne može analizirati taj cilj kao preduvjet za ostvarenje prava na pristup u sklopu procjene zahtjeva za pristup. Stoga voditelji obrade ne bi trebali procjenjivati „zašto” ispitanik traži pristup, nego samo „što” ispitanik traži (vidjeti odjeljak 3. o analizi zahtjeva) i posjeduju li osobne podatke koji se odnose na tog pojedinca (vidjeti odjeljak 4.). Stoga, na primjer, voditelj obrade ne bi trebao uskratiti pristup na temelju činjenice ili sumnje na to da bi ispitanik mogao upotrijebiti tražene podatke za obranu na sudu u slučaju otkaza ili trgovačkog spora s voditeljem obrade<sup>9</sup>. U vezi s granicama i ograničenjima prava na pristup vidjeti odjeljak 6.

**Primjer 1:** poslodavac je otpustio osobu. Tjedan dana nakon toga ta osoba odluči prikupiti dokaze kako bi podnijela tužbu zbog neopravdanog otkaza protiv tog bivšeg poslodavca. Imajući to na umu, osoba od bivšeg poslodavca pisanim putem traži pristup svim osobnim podacima koji se odnose na nju kao ispitanika, a koje bivši poslodavac obrađuje kao voditelj obrade.

Voditelj obrade ne smije procjenjivati namjere ispitanika, a ispitanik ne mora voditelju obrade obrazložiti svoj zahtjev. Stoga, ako zahtjev ispunjava sve druge zahtjeve (vidjeti odjeljak 3.), voditelj obrade mora postupiti po njemu, osim ako se pokaže da je očito neutemeljen ili pretjeran u skladu s

<sup>6</sup> Uvodna izjava 63. Opće uredbe o zaštiti podataka.

<sup>7</sup> Sud Europske unije, C-434/16, Nowak i spojeni predmeti C-141/12 i C-372/12, YS i drugi.

<sup>8</sup> Sud Europske unije, C-434/16, Nowak, točka 56.

<sup>9</sup> Pitanja povezana s tom temom trenutačno su aktualna u predmetu koji se vodi pred Sudom Europske unije (C-307/22).

člankom 12. stavkom 5. Opće uredbe o zaštiti podataka (vidjeti odjeljak 6.3.), što je voditelj obrade dužan dokazati.

**Varijacija:** ispitanik ostvari pravo na pristup osobnim podacima koji se odnose na njega za vrijeme tužbe. Međutim, nacionalno pravo države članice kojim se uređuje radni odnos između voditelja obrade i ispitanika sadržava određene odredbe kojima se ograničava opseg informacija koje se dostavljaju ili razmjenjuju između stranaka u tekućim ili budućim sudskim postupcima i koje se primjenjuju na tužbu zbog neopravdanog otkaza koju je podnio ispitanik. U tom kontekstu i pod uvjetom da su te nacionalne odredbe usklađene sa zahtjevima iz članka 23. Opće uredbe o zaštiti podataka<sup>10</sup> ispitanik nema pravo od voditelja obrade dobiti više informacija nego što je predviđeno odredbama nacionalnog prava države članice kojim se uređuje razmjena informacija između stranaka u pravnim sporovima.

14. Iako je cilj prava na pristup širok, Sud Europske unije opisao je i ograničenja područja primjene zakonodavstva o zaštiti podataka i prava na pristup. Na primjer, Sud Europske unije utvrdio je da se cilj prava na pristup osiguran zakonodavstvom EU-a o zaštiti podataka mora razlikovati od prava na pristup javnim dokumentima utvrđenog zakonodavstvom EU-a i nacionalnim zakonodavstvom, čiji je cilj „osiguravanje transparentnosti postupka odlučivanja javnih tijela i promicanje dobre upravne prakse”<sup>11</sup>, što nije cilj zakonodavstva o zaštiti podataka. Sud Europske unije zaključio je da je pravo na pristup osobnim podacima primjenjivo neovisno o tome je li primjenjiva druga vrsta prava na pristup s drugim ciljem, primjerice u kontekstu postupka ispitivanja.

## 2.2. Struktura članka 15. Opće uredbe o zaštiti podataka

15. Za odgovor na zahtjev za pristup i osiguranje toga da nijedan od njegovih aspekta ne bude zanemaren važno je najprije razumjeti strukturu članka 15. i sastavne dijelove prava na pristup navedenih u tom članku.
16. Članak 15. može se podijeliti na osam elemenata kako je navedeno u tablici u nastavku:

1.	potvrda obrađuje li voditelj obrade osobne podatke koji se odnose na osobu koja podnosi zahtjev	članak 15. stavak 1. prva polovica rečenice
2.	pristup osobnim podacima koji se odnose na osobu koja podnosi zahtjev	članak 15. stavak 1. druga polovica rečenice (prvi dio)
3.	pristup sljedećim informacijama o obradi: (a) svrsi obrade (b) kategorijama osobnih podataka (c) primateljima ili kategorijama primatelja (d) predviđenom trajanju obrade ili kriterijima za utvrđivanje trajanja (e) postojanju prava na ispravak, brisanje, ograničavanje obrade i prigovor na obradu (f) pravu na podnošenje pritužbe nadzornom tijelu	članak 15. stavak 1. druga polovica rečenice (drugi dio)

<sup>10</sup> Smjernice EDPB-a 10/2020 o ograničenjima u skladu s člankom 23. Opće uredbe o zaštiti podataka, verzija za javno savjetovanje, 18. prosinca 2020.

<sup>11</sup> Sud Europske unije, spojeni predmeti C-141/12 i C-372/12, YS i drugi, točka 47.

	(g) svakoj dostupnoj informaciji o izvoru podataka ako se oni ne prikupljaju od ispitanika (h) postojanju automatiziranog donošenja odluka, što uključuje izradu profila i druge povezane informacije	
4.	informacije o zaštitnim mjerama u skladu s člankom 46. ako se osobni podaci prenose u treću zemlju ili međunarodnu organizaciju	članak 15. stavak 2.
5.	obveza voditelja obrade da osigura kopiju osobnih podataka koji se obrađuju	članak 15. stavak 3. prva rečenica
6.	naplata razumne naknade na temelju administrativnih troškova voditelja obrade za sve dodatne kopije koje zatraži ispitanik	članak 15. stavak 3. druga rečenica
7.	pružanje informacija u elektroničkom obliku	članak 15. stavak 3. treća rečenica
8.	uzimanje u obzir prava i sloboda drugih	članak 15. stavak 4.

Dok svi elementi članka 15. stavaka 1. i 2. zajedno definiraju sadržaj prava na pristup, članak 15. stavak 3. odnosi se na modalitete pristupa, uz opće zahtjeve koji su utvrđeni u članku 12. Opće uredbe o zaštiti podataka. Članak 15. stavak 4. dopunjuje granice i ograničenja predviđena člankom 12. stavkom 5. te uredbe za sva prava ispitanika s posebnim naglaskom na pravima i slobodama drugih u kontekstu pristupa.

#### 2.2.1. Definiranje sadržaja prava na pristup

17. Članak 15. stavci 1. i 2. sadržavaju sljedeća tri aspekta: prvo, potvrdu obrađuju li se osobni podaci osobe koja podnosi zahtjev, a ako se obrađuju, drugo, pristup tim podacima i treće, informacije o obradi. Oni se mogu promatrati kao tri sastavna dijela koji zajedno sačinjavaju pravo na pristup.

##### 2.2.1.1. Potvrda obrađuju li se osobni podaci

18. Prvo što ispitanici trebaju znati pri podnošenju zahtjeva za pristup osobnim podacima jest obrađuje li voditelj obrade podatke koji se odnose na njih. Prema tome, ta je informacija prvi sastavni dio prava na pristup u skladu s člankom 15. stavkom 1. Ako voditelj obrade ne obrađuje osobne podatke koji se odnose na ispitanika koji traži pristup, informacije koje se pružaju ograničene su na potvrdu toga da se ne obrađuju nikakvi osobni podaci koji se odnose na ispitanika. Ako voditelj obrade obrađuje podatke koji se odnose na osobu koja podnosi zahtjev, voditelj obrade toj osobi mora potvrditi tu činjenicu. Ta se potvrda može dati zasebno ili može biti dio informacija o osobnim podacima koji se obrađuju (vidjeti u nastavku).

##### 2.2.1.2. Pristup osobnim podacima koji se obrađuju

19. Pristup osobnim podacima drugi je i najvažniji sastavni dio prava na pristup u skladu s člankom 15. stavkom 1. Odnosi se na pojam osobnih podataka kako je definiran člankom 4. točkom 1. Opće uredbe o zaštiti podataka. Osim osnovnih osobnih podataka, kao što su ime i adresa, ta definicija može obuhvaćati neograničen raspon podataka, pod uvjetom da su obuhvaćeni glavnim područjem primjene Opće uredbe o zaštiti podataka, posebice u vezi s načinom na koji se obrađuju (članak 2. te uredbe). Pristup osobnim podacima znači pristup stvarnim osobnim podacima, a ne samo općem opisu podataka ili upućivanju na kategorije osobnih podataka koje obrađuje voditelj obrade. Ako nisu

primjenjive nikakve granice ni ograničenja<sup>12</sup>, ispitanici imaju pravo pristupiti svim obrađivanim podacima koji se odnose na njih ili dijelu tih podataka, ovisno o opsegu zahtjeva (vidjeti odjeljak 2.3.1.). Obveza pružanja pristupa podacima ne ovisi o vrsti ni izvoru tih podataka. Primjenjuje se u potpunosti čak i u slučajevima u kojima je osoba koja podnosi zahtjev prvotno dostavila te podatke voditelju obrade jer je cilj da se ispitanik informira o stvarnoj obradi tih podataka koju provodi voditelj obrade. Opseg osobnih podataka iz članka 15. detaljno je objašnjen u odjeljcima 4.1. i 4.2.

#### 2.2.1.3. Informacije o obradi i pravima ispitanika

20. Treći sastavni dio prava na pristup jesu informacije o obradi i pravima ispitanika koje voditelj obrade mora dostaviti u skladu s člankom 15. stavkom 1. točkama od (a) do (h) i člankom 15. stavkom 2. Te bi se informacije mogle temeljiti na tekstu preuzetom iz, na primjer, izjave o zaštiti osobnih podataka voditelja obrade<sup>13</sup> ili evidencije aktivnosti obrade voditelja obrade iz članka 30. Opće uredbe o zaštiti podataka, ali će se možda morati ažurirati i prilagoditi zahtjevu ispitanika. Sadržaj i razina određenosti informacija dodatno su obrazloženi u odjeljku 4.3.

#### 2.2.2. Odredbe o modalitetima

21. Članak 15. stavak 3. dopunjuje zahtjeve za modalitete odgovora na zahtjeve za pristup utvrđene u članku 12. Opće uredbe o zaštiti podataka nekim specifikacijama u kontekstu zahtjeva za pristup.

##### 2.2.2.1. Osiguranje kopije

22. U skladu s člankom 15. stavkom 3. prvom rečenicom Opće uredbe o zaštiti podataka voditelj obrade dužan je osigurati besplatnu kopiju osobnih podataka na koje se obrada odnosi. Stoga se kopija odnosi samo na drugi sastavni dio prava na pristup („pristup osobnim podacima koji se obrađuju”, vidjeti prethodno). Voditelj obrade mora osigurati da prva kopija bude besplatna, čak i ako smatra da je trošak reprodukcije visok (primjer: trošak osiguranja kopije snimke telefonskog razgovora).
23. Obveza osiguranja kopije ne smije se tumačiti kao dodatno pravo ispitanika, nego kao modalitet pružanja pristupa podacima. Njime se ojačava pravo na pristup podacima<sup>14</sup> i olakšava tumačenje tog prava jer je iz njega jasno da se pristup podacima u skladu s člankom 15. stavkom 1. odnosi na potpune informacije o podacima i da se ne može tumačiti kao samo sažetak podataka. Međutim, cilj obveze osiguranja kopije nije proširenje područja primjene prava na pristup: odnosi se (samo) na kopiju osobnih podataka koji se obrađuju, a ne nužno na reprodukciju izvornih dokumenata (vidjeti odjeljak 5. točku 152.). Općenito govoreći, pri osiguranju kopije ispitaniku se ne dostavljaju dodatne informacije: opseg informacija koje sadržava kopija jest opseg pristupa podacima u skladu s člankom 15. stavkom 1. (drugi sastavni dio prava na pristup kako je prethodno navedeno, vidjeti točku 19.), što uključuje sve informacije potrebne kako bi se ispitaniku omogućilo da razumije obradu i provjeri njezinu zakonitost<sup>15</sup>.
24. S obzirom na prethodno navedeno, ako se pristup podacima u smislu članka 15. stavka 1. pruži osiguranjem kopije, ispunjena je obveza osiguranja kopije iz članka 15. stavka 3. Obveza osiguranja kopije usklađena je s ciljevima prava na pristup, odnosno omogućuje ispitaniku da bude svjestan

---

<sup>12</sup> Vidjeti bilješku 6. ovih smjernica.

<sup>13</sup> Za informacije o tome vidjeti dokument Radne skupine iz članka 29., WP260 rev.01, 11. travnja 2018., Smjernice o transparentnosti na temelju Uredbe 2016/679 – odobrio Europski odbor za zaštitu podataka (dalje u tekstu „Smjernice Radne skupine iz članka 29. o transparentnosti – odobrio Europski odbor za zaštitu podataka”).

<sup>14</sup> Obveza osiguranja kopije nije spomenuta u Direktivi 95/46/EZ o zaštiti podataka.

<sup>15</sup> Pitanja povezana s temom tog stavka trenutačno su aktualna u predmetu koji se vodi pred Sudom Europske unije (C-487/21).

obrade i provjeri njezinu zakonitost (uvodna izjava 63.). Kako bi se ispunili ti ciljevi, informacije će ispitaniku u većini slučajeva trebati biti dostupne ne samo na privremen način. Stoga će ispitanik trebati dobiti pristup informacijama u obliku kopije osobnih podataka.

25. S obzirom na prethodno navedeno, pojam kopije treba široko tumačiti i uključuje razne vrste pristupa osobnim podacima, pod uvjetom da su ti podaci potpuni (odnosno da uključuju sve zatražene osobne podatke) i da ih ispitanik može zadržati. Stoga zahtjev za osiguranje kopije znači da se informacije o osobnim podacima koji se odnose na osobu koja podnosi zahtjev pružaju ispitaniku na način koji mu omogućuje da zadrži sve informacije i pregleda ih u kasnijem trenutku.
26. Unatoč tom širokom tumačenju kopije i uzimajući u obzir da bi ona trebala biti glavni modalitet pružanja pristupa, u nekim bi okolnostima mogli biti primjereni drugi modaliteti pružanja pristupa. Dodatna objašnjenja kopija i drugih modaliteta pružanja pristupa dostupna su u odjeljku 5., posebice u odjeljcima od 5.2.2. do 5.2.5.

#### 2.2.2.2. Osiguravanje dodatnih kopija

27. Članak 15. stavak 3. druga rečenica odnosi se na situacije u kojima ispitanik od voditelja obrade traži više kopija, na primjer ako je prva kopija izgubljena ili oštećena ili ispitanik želi dati kopiju drugoj osobi ili nadzornom tijelu. Voditelj obrade mora osigurati dodatne kopije na zahtjev ispitanika, no u članku 15. stavku 3. navedeno je da za sve dodatne kopije koje se traže voditelj obrade može naplatiti razumnu naknadu na temelju administrativnih troškova (članak 15. stavak 3. druga rečenica).
28. Ako ispitanik zatraži dodatnu kopiju nakon prvog zahtjeva, mogu se javiti pitanja o tome treba li se to smatrati novim zahtjevom ili traži li ispitanik dodatnu kopiju podataka u smislu članka 15. stavka 3. druge rečenice za koju se može naplatiti naknada. Odgovor na ta pitanja ovisi isključivo o sadržaju zahtjeva: zahtjev bi se trebao smatrati zahtjevom za dodatnu kopiju ako se u smislu vremena i opsega odnosi na istu obradu osobnih podataka kao i prethodni zahtjev. Međutim, ako ispitanik želi dobiti informacije o podacima koji su obrađeni u drugo vrijeme ili informacije koje se odnose na drugi skup podataka, a ne na prvotno zatraženi, ponovno se primjenjuje pravo na besplatnu kopiju u skladu s člankom 15. stavkom 3. To vrijedi i u slučajevima u kojima je ispitanik podnio prvi zahtjev nedugo prije drugog. Ispitanik može ostvariti svoje pravo na pristup naknadnim zahtjevom i dobiti besplatnu kopiju, osim ako se zahtjev smatra pretjeranim u skladu s člankom 12. stavkom 5. uz mogućnost naplate razumne naknade u skladu s člankom 12. stavkom 5. točkom (a) (u vezi s pretjeranošću opetovanih zahtjeva vidjeti odjeljak 6.).

**Primjer 2:** klijent podnese trgovačkom društvu zahtjev za pristup. Godinu dana nakon što je društvo odgovorilo, isti klijent podnese tom društvu zahtjev za pristup u skladu s člankom 15. Neovisno o tome jesu li od prethodnog zahtjeva nastale nove poslovne transakcije ili druge vrste kontakta između stranaka, taj se drugi zahtjev treba smatrati novim zahtjevom. Čak i ako nije došlo do promjene obrade podataka koju provodi društvo, što nije nužno poznato ispitaniku, ispitanik ima pravo dobiti besplatnu kopiju podataka.

**Varijacija 1:** čak i ako klijent u prethodnom slučaju podnese novi zahtjev, primjerice tjedan dana nakon prvog zahtjeva, to se može smatrati novim zahtjevom u skladu s člankom 15. stavcima 1. i 3. prvom rečenicom ako se ne može tumačiti kao samo podsjetnik na prvi zahtjev. Novi zahtjev mogao bi biti pretjeran u skladu s člankom 12. stavkom 5. s obzirom na kratak interval i ovisno o njegovim specifičnim okolnostima (vidjeti odjeljak 6.).

**Varijacija 2:** zahtjev za „novu kopiju” informacija koje su već dostavljene u obliku kopije kao odgovor na prethodni zahtjev, na primjer ako je klijent izgubio prethodno dostavljenu kopiju, trebao bi se u

pravilu smatrati zahtjevom za dodatnu kopiju jer se odnosi na prethodni zahtjev u smislu opsega i vremena obrade.

29. Ako ispitanik ponovi prvi zahtjev za pristup na temelju činjenice da odgovor koji je dobio nije bio potpun ili da nisu navedeni razlozi za njegovu odbijanje, taj se zahtjev ne smatra novim zahtjevom jer se radi samo o podsjetniku na prvi neispunjeni zahtjev.
30. Kad je riječ o raspodjeli troškova u slučajevima zahtjevâ za dodatnu kopiju, u članku 15. stavku 3. utvrđeno je da voditelj obrade može naplatiti razumnu naknadu na temelju administrativnih troškova koji proizlaze iz zahtjeva. To znači da su administrativni troškovi relevantan kriterij za utvrđivanje iznosa naknade. Međutim, naknada bi trebala biti primjerena, uzimajući u obzir važnost prava na pristup kao temeljnog prava ispitanika. Voditelj obrade ne bi trebao prenositi neizravne troškove ili druge opće troškove na ispitanika, već bi ih trebao ograničiti na specifične troškove koji su nastali pri osiguranju dodatne kopije. Pri organizaciji tog postupka voditelj obrade trebao bi učinkovito koristiti svoje ljudske i materijalne resurse kako bi ograničio troškove kopije, među ostalim i ako upotrebljava vanjske usluge.
31. Ako voditelj obrade odluči naplatiti naknadu, trebao bi unaprijed upozoriti da će naplatiti naknadu i što preciznije navesti iznos koji planira naplatiti ispitaniku kako bi ispitanik mogao odlučiti želi li nastaviti sa zahtjevom ili ga povući.

#### 2.2.2.3. Stavljanje informacija na raspolaganje u uobičajenom elektroničkom obliku

32. Ako se zahtjev podnosi u elektroničkom obliku, informacije se pružaju elektroničkim putem ako je to moguće, osim ako ispitanik zatraži drukčije (vidjeti članak 12. stavak 3. Opće uredbe o zaštiti podataka). Članak 15. stavak 3. treća rečenica dopunjuje taj zahtjev u kontekstu zahtjeva za pristup tako što se navodi da je voditelj obrade usto obvezan dostaviti odgovor u uobičajenom elektroničkom obliku, osim ako ispitanik zatraži drukčije. Pretpostavka je članka 15. stavka 3. da voditelji obrade koji mogu elektronički zaprimiti zahtjeve mogu dostaviti odgovor na zahtjev u uobičajenom elektroničkom obliku (za pojedinosti vidjeti odjeljak 5.2.5.). Ta se odredba odnosi na sve informacije koje se trebaju dostaviti u skladu s člankom 15. stavcima 1. i 2. Stoga, ako ispitanik podnese zahtjev za pristup elektroničkim putem, sve informacije moraju se dostaviti u uobičajenom elektroničkom obliku. Pitanja o formatu dodatno su obrazložena u odjeljku 5. Voditelj obrade trebao bi, kao uvijek, primijeniti odgovarajuće sigurnosne mjere, posebice pri postupanju s posebnom kategorijom osobnih podataka (vidjeti u nastavku u odjeljku 2.3.4.).

#### 2.2.3. Moguće ograničenje prava na pristup

33. Naposljetku, u kontekstu prava na pristup predviđeno je specifično ograničenje u članku 15. stavku 4. U njemu je navedeno da se moraju razmotriti moguće štetne posljedice na prava i slobode drugih. Pitanja o području primjene i posljedicama tog ograničenja te o dodatnim granicama i ograničenjima utvrđenima u članku 12. stavku 5. ili članku 23. Opće uredbe o zaštiti podataka obrazložena su u odjeljku 6.

#### 2.3. Opća načela prava na pristup

34. Kad ispitanici podnose zahtjev za pristup svojim podacima, u načelu se informacije iz članka 15. Opće uredbe o zaštiti podataka uvijek moraju dostaviti u cijelosti. Prema tome, ako voditelj obrade obrađuje podatke povezane s ispitanikom, voditelj obrade mora dostaviti sve informacije iz članka 15. stavka 1. i, ako je primjenjivo, informacije iz članka 15. stavka 2. Voditelj obrade mora poduzeti odgovarajuće mjere kako bi osigurao da su informacije potpune, točne i ažurne te da što je više moguće odgovaraju

stanju obrade podataka u vrijeme primitka zahtjeva<sup>16</sup>. Ako dva ili više voditelja obrade zajedno obrađuju podatke, međusobni dogovor zajedničkih voditelja obrade o odgovornostima u vezi s ostvarenjem prava ispitanika, posebice u vezi s odgovorom na zahtjeve za pristup, ne utječe na ostvarivanje prava ispitanika kod voditelja obrade kojem upućuju zahtjev<sup>17</sup>.

### 2.3.1. Potpunost informacija

35. Ispitanici imaju pravo na dobivanje, uz iznimke navedene u nastavku, cjelokupnih podataka koji se odnose na njih (za pojedinosti o opsegu vidjeti odjeljak 4.2.). Osim ako ispitanik izričito zatraži drukčije, zahtjev za ostvarenje prava na pristup mora se tumačiti na općenit način, tako da obuhvaća sve osobne podatke koji se odnose na ispitanika<sup>18</sup>. Ograničenje pristupa dijelu informacija može se razmotriti u sljedećim slučajevima:
- a) Ispitanik je izričito ograničio zahtjev na podskup. Kako bi izbjegao dostavu nepotpunih informacija, voditelj obrade može razmotriti to ograničenje zahtjeva ispitanika samo ako je siguran da to tumačenje odgovara željama ispitanika (za dodatne pojedinosti vidjeti odjeljak 3.1.1. točku 51.). Ispitanik u načelu ne bi trebao morati ponoviti zahtjev za prijenos svih podataka na koje ima pravo.
  - b) U situacijama u kojima voditelj obrade obrađuje velike količine podataka koji se odnose na ispitanika, voditelj obrade može imati sumnje o tome je li cilj zahtjeva za pristup, koji je izražen na vrlo općenit način, zaista dobivanje detaljnih informacija o svim vrstama podataka koje voditelj obrade obrađuje ili svim njegovim područjima aktivnosti. Do takvih sumnji naročito može doći u situacijama u kojima ispitaniku nije bilo moguće pružiti alate za preciziranje zahtjeva od samog početka ili u kojima ih ispitanik nije upotrijebio. U tim se situacijama voditelj obrade suočava s problemima povezanim s time kako dati potpuni odgovor, a da ne preoptereći ispitanika informacijama koje ga ne zanimaju i koje ne može učinkovito pregledati. Mogu postojati načini za rješavanje tog problema ovisno o okolnostima i tehničkim mogućnostima, na primjer tako da se pruže samoposlužni alati u internetskim okruženjima (vidjeti odjeljak 5. o slojevitom pristupu). Ako takva rješenja nisu primjenjiva, voditelj obrade koji obrađuje velike količine informacija koje se odnose na ispitanika može zahtijevati od ispitanika da navede informacije ili obradu na koju se zahtjev odnosi prije dostave informacija (vidjeti uvodnu izjavu 63. Opće uredbe o zaštiti podataka). Primjeri toga mogu uključivati poduzeće s više područja aktivnosti ili javno tijelo s raznim administrativnim jedinicama ako je voditelj obrade utvrdio da se u tim podružnicama obrađuju brojni podaci koji se odnose na ispitanika. Osim toga, voditelji obrade koji prikupljaju podatke o čestim aktivnostima ispitanika u dugom razdoblju također mogu obrađivati velike količine podataka.

**Primjer 3:** javno tijelo obrađuje podatke o ispitaniku u nizu odjela u raznim kontekstima. Upravljanje datotekama i njihovo pohranjivanje djelomično se obrađuju na neautomatiziran način i većina podataka pohranjuje se samo u papirnatim spisima. U vezi s općom formulacijom zahtjeva javno tijelo sumnja da ispitanik nije svjestan opsega zahtjeva, naročito raznolikih postupaka obrade koje bi to uključivalo, količine informacija i broja stranica koje bi dobio.

**Primjer 4:** veliko osiguravajuće poduzeće zaprimi opći zahtjev za pristup u obliku dopisa od osobe koja je mnogo godina bila klijent. Iako se poduzeće u potpunosti pridržava razdoblja brisanja, obrađuje velike količine podataka koji se odnose na klijenta jer je obrada i dalje potrebna kako bi se ispunile

<sup>16</sup> Za smjernice o odgovarajućim mjerama vidjeti odjeljak 5. točke od 123. do 129.

<sup>17</sup> Smjernice EDPB-a 07/2020 o pojmovima voditelja i izvršitelja obrade u Općoj uredbi o zaštiti podataka, točka 162.f. Izvršitelji obrade moraju pomoći voditelju obrade, *ibid.*, točka 129.

<sup>18</sup> Za pojedinosti vidjeti odjeljak 5.2.3. o slojevitom pristupu.



ugovorne obveze koje proizlaze iz ugovornog odnosa s klijentom (uključujući npr. trajne obveze, komunikaciju o spornim pitanjima s klijentom i trećim stranama itd.) ili kako bi se ispunile pravne obveze (arhivirani podaci koji se moraju pohranjivati u porezne svrhe itd.). Osiguravajuće društvo može sumnjati da se zahtjevom, koji je formuliran na vrlo općenit način, doista namjeravaju obuhvatiti sve vrste tih podataka. To može biti posebno problematično ako osiguravajuće poduzeće ima samo poštansku adresu ispitanika i stoga mora poslati sve informacije u papirnatom obliku. Međutim, iste sumnje mogu biti relevantne i ako se informacije dostavljaju na drugi način.

Ako voditelj obrade u takvim slučajevima odluči zatražiti da ispitanik precizira zahtjev kako bi ispunio svoju obvezu olakšavanja ostvarenja prava na pristup (članak 12. stavak 2. Opće uredbe o zaštiti podataka), voditelj obrade istovremeno mora dostaviti bitne informacije o svojim postupcima obrade koji bi mogli zanimati ispitanika tako da ga informira o svojim relevantnim područjima aktivnosti, bazama podataka itd.

**Primjer 5:** u radnom odnosu, u slučaju općenito formuliranog zahtjeva za pristup, nije samo po sebi jasno da zaposlenik želi da mu se dostave svi podaci o korisničkim prijavama, pristupu radnom mjestu, kupnjama u kantini, isplatama plaće itd. Zahtjev poslodavca za preciziranje mogao bi, na primjer, dovesti do pojašnjenja da zaposlenik želi znati ili provjeriti kome je prosljeđena njegova ocjena uspješnosti. Bez zahtjeva za preciziranje zaposlenik bi mogao dobiti velike količine informacija, iako ga većina njih ne zanima. Poslodavac bi istovremeno trebao dostaviti informacije o različitim kontekstima obrade koja bi se mogla odnositi na zaposlenika kako bi zaposlenik mogao razumno precizirati zahtjev.

Važno je istaknuti da cilj zahtjeva za preciziranje ne smije biti ograničenje odgovora na zahtjev za pristup i da se on ne smije upotrebljavati za skrivanje informacija o podacima ili obradi koja se odnosi na ispitanika. Ako ispitanik od kojeg se traži da precizira opseg svojeg zahtjeva potvrdi da želi sve osobne podatke koji se odnose na njega, voditelj obrade naravno mora dostaviti cjelokupne podatke.

Voditelj obrade u svakom bi slučaju uvijek trebao moći dokazati da se načinom obrade zahtjeva nastoji omogućiti najveća moguća razina ostvarenja prava na pristup i da je usklađen s obvezom olakšavanja ostvarenja prava ispitanika (članak 12. stavak 2. Opće uredbe o zaštiti podataka). Podložno tim načelima voditelj obrade može pričekati odgovor ispitanika prije nego što dostavi dodatne podatke u skladu sa željom ispitanika ako je ispitaniku osigurao jasan pregled svih postupaka obrade koji bi se mogli odnositi na ispitanika, što posebice uključuje one koje ispitanik možda ne očekuje, ako je voditelj obrade također pružio pristup svim podacima koje je ispitanik jasno namjeravao dobiti i ako su te informacije dostavljene zajedno s jasnom informacijom o tome kako je moguće ostvariti pristup preostalim obrađivanim podacima.

- c) Na pravo na pristup primjenjuju se iznimke ili ograničenja (vidjeti odjeljak 6.). Voditelj obrade u takvim bi slučajevima trebao pomno provjeriti na koje se dijelove informacija iznimka odnosi i dostaviti sve informacije koje nisu obuhvaćene iznimkom. Na primjer, iznimka možda nije primjenjiva na potvrdu obrađuju li se osobni podaci (prvi sastavni dio). Stoga je potrebno dostaviti informacije o svim osobnim podacima i svim informacijama iz članka 15. stavaka 1. i 2. na koje se ne odnosi iznimka ili ograničenje.

### 2.3.2. Točnost informacija

36. Informacije uključene u kopiju osobnih podataka koja se dostavlja ispitaniku moraju biti stvarne informacije ili osobni podaci koje voditelj obrade posjeduje o ispitaniku. To uključuje obvezu dostave informacija o podacima koji su netočni ili obradi podataka koja nije ili više nije zakonita. Na primjer, ispitanik može iskoristiti pravo na pristup kako bi saznao odakle dolaze netočni podaci koji kruže između više voditelja obrade. Ako voditelj obrade ispravi netočne podatke prije nego što ih dostavi

ispitaniku, ispitanik to ne može saznati. Isto vrijedi u slučaju nezakonite obrade. Mogućnost informiranja o nezakonitoj obradi koja se odnosi na ispitanika jedna je od glavnih svrha prava na pristup. Obveza informiranja o nepromijenjenom stanju obrade ne dovodi u pitanje obvezu voditelja obrade da prekine nezakonitu obradu ili ispravi netočne podatke. U nastavku se nalaze odgovori na pitanja o redoslijedu kojim bi se te obveze trebale ispuniti.

### 2.3.3. Referentna vremenska točka procjene

37. Procjena podataka koji se obrađuju mora u što većoj mjeri odražavati situaciju u trenutku kad voditelj obrade zaprimi zahtjev i odgovor bi trebao obuhvaćati sve podatke dostupne u to vrijeme. To znači da voditelj obrade bez nepotrebne odgode mora pokušati prikupiti informacije o svim aktivnostima obrade podataka koje se odnose na ispitanika. Stoga voditelji obrade nisu dužni dostaviti osobne podatke koje su obrađivali prije, ali koji im više nisu na raspolaganju<sup>19</sup>. Na primjer, može se dogoditi da je voditelj obrade izbrisao osobne podatke u skladu sa svojom politikom zadržavanja podataka i/ili zakonskim odredbama, zbog čega više ne može dostaviti zatražene osobne podatke. U tom kontekstu valja podsjetiti da bi razdoblje pohrane podataka trebalo biti utvrđeno u skladu s člankom 5. stavkom 1. točkom (e) Opće uredbe o zaštiti podataka i da svako zadržavanje podataka mora biti objektivno opravdano.
38. Istovremeno, voditelj obrade mora unaprijed poduzeti potrebne mjere kako bi olakšao ostvarivanje prava na pristup i kako bi što prije obradio takve zahtjeve (vidjeti članak 12. stavak 3.) i prije nego što će se podaci morati izbrisati. Stoga, u slučaju kratkih razdoblja zadržavanja, mjere poduzete da bi se odgovorilo na zahtjev trebale bi se prilagoditi odgovarajućem razdoblju zadržavanja kako bi se olakšalo ostvarivanje prava na pristup i kako bi se izbjegla trajna nemogućnost pružanja pristupa podacima obrađivanim u vrijeme zahtjeva<sup>20</sup>. Međutim, u nekim slučajevima ipak može biti nemoguće odgovoriti na zahtjev prije nego što dođe vrijeme da se podaci izbrišu. Na primjer, ako voditelj obrade za vrijeme odgovaranja na zahtjev što prije pronađe osobne podatke koji bi se trebali izbrisati sljedeći dan, možda će mu biti potrebno dodatno vrijeme kako bi razmotrio je li potrebno izostaviti neke dijelove radi zaštite sloboda drugih prije nego što podnositelju zahtjeva dostavi kopiju osobnih podataka. Ako se podaci pronađu unutar predviđenog razdoblja zadržavanja, voditelj obrade može nastaviti obrađivati te podatke radi ispunjavanja svoje obveze odgovora na zahtjev. Obrada se u takvim slučajevima može temeljiti na članku 6. stavku 1. točki (c) u kombinaciji s člankom 15. Opće uredbe o zaštiti podataka i njezino trajanje mora biti usklađeno sa zahtjevima iz članka 12. stavka 3. te uredbe<sup>21</sup>. Primjena te pravne osnove ograničena je na obradu podataka za koje je utvrđeno da su potrebni kako bi se dostavio odgovor na konkretan zahtjev i ne smije se upotrebljavati kao opravdanje za opća produljenja razdoblja zadržavanja.
39. Nadalje, voditelj obrade ne smije namjerno izbjegavati obvezu dostave zatraženih osobnih podataka tako da izbriše ili izmijeni osobne podatke pri odgovoru na zahtjev za pristup (vidjeti odjeljak 2.3.2.). Ako voditelj obrade za vrijeme obrađivanja zahtjeva za pristup otkrije netočne podatke ili nezakonitu

---

<sup>19</sup> U vezi s time vidjeti dodatna obrazloženja u odjeljku 4. ovih smjernica, kao i u predmetu Suda Europske unije C-553/07, 7. svibnja 2009., *College van burgemeester en wethouders van Rotterdam protiv M. E. E. Rijkeboer* o pravu na pristup informacijama o primateljima ili kategorijama primatelja u prošlosti.

<sup>20</sup> Na primjer, kako bi se omogućilo brzo djelovanje, moglo bi se razmotriti uvođenje samoposlužnog alata koji ispitaniku omogućuje jednostavan pristup traženim osobnim podacima i sustava koji obavještuje voditelja obrade o zahtjevu koji se odnosi na osobne podatke s kratkim razdobljima zadržavanja.

<sup>21</sup> To ne dovodi u pitanje naknadnu obradu podataka za potrebe dokazivanja obrade zahtjeva za pristup u odgovarajućem razdoblju.

obradu, mora procijeniti stanje obrade i o tome obavijestiti ispitanika prije nego što ispuni svoje ostale obveze. Voditelj obrade u vlastitu bi interesu, kako bi izbjegao potrebu za dodatnom komunikacijom po tom pitanju i kako bi se uskladio s načelom transparentnosti, trebao dodati informacije o naknadnim ispravicima ili brisanjima.

**Primjer 6:** voditelj obrade pri odgovaranju na zahtjev za pristup shvati da je prijava ispitanika za slobodno radno mjesto u poduzeću voditelja obrade pohranjena dulje od razdoblja zadržavanja. Voditelj obrade u tom slučaju ne može najprije izbrisati prijavu, a zatim ispitaniku odgovoriti da se ne obrađuju nikakvi podaci (u vezi s prijavom). Najprije mora pružiti pristup, a zatim izbrisati podatke. Kako bi se spriječio naknadni zahtjev za brisanje, preporučljivo bi bilo dodati informacije o tome kad će se podaci izbrisati.

Kako bi se uskladili s načelom transparentnosti, voditelji obrade trebali bi obavijestiti ispitanika o specifičnoj vremenskoj točki obrade na koju se odnosi odgovor. U nekim slučajevima, na primjer u kontekstima čestih komunikacijskih aktivnosti, od te referentne vremenske točke u kojoj je procijenjena obrada do odgovora voditelja obrade može doći do dodatne obrade ili izmjene podataka. Ako je voditelj obrade svjestan tih promjena, preporučuje se uključiti informacije o tim promjenama i dodatnoj obradi potrebno radi odgovora na zahtjev.

#### 2.3.4. Usklađenost sa zahtjevima sigurnosti podataka

40. S obzirom na to da su komunikacija i stavljanje osobnih podataka na raspolaganje ispitaniku postupak obrade, voditelj obrade uvijek je dužan poduzeti odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere kako bi osigurao razinu sigurnosti koja odgovara riziku obrade (vidjeti članak 5. stavak 1. točku (f) te članke 24. i 32. Opće uredbe o zaštiti podataka). To vrijedi neovisno o modalitetu pružanja pristupa. Voditelj obrade u slučaju neelektroničkog prijenosa podataka ispitaniku, ovisno o rizicima koje obrada predstavlja, može razmotriti upotrebu preporučene pošte ili ispitaniku ponuditi da preuzme spise uz potpis kao potvrdu preuzimanja izravno u jednom od objekata voditelja obrade, ali ne može to od njega zahtijevati. Ako se, u skladu s člankom 12. stavcima 1. i 3., informacije dostavljaju elektroničkim putem, voditelj obrade mora odabrati elektronički alat koji je usklađen sa zahtjevima sigurnosti podataka. Voditelj obrade i u slučaju dostave kopije podataka u uobičajenom elektroničkom obliku (vidjeti članak 15. stavak 3.) mora uzeti u obzir zahtjeve sigurnosti podataka pri odabiru načina prijenosa elektroničke datoteke ispitaniku. To može uključivati upotrebu enkripcije, zaštite lozinkom itd. Kako bi olakšao pristup šifriranim podacima, voditelj obrade trebao bi osigurati i da su dostupne odgovarajuće informacije koje su ispitaniku potrebne da pristupi dešifriranim informacijama. U slučajevima u kojima je zbog zahtjeva sigurnosti podataka nužna prolazna enkripcija e-pošte, ali voditelj obrade može poslati samo uobičajenu e-poruku, voditelj obrade mora upotrijebiti drugi način dostave, kao što je slanje USB ključa ispitaniku (preporučenom) poštom.

## 3. OPĆA RAZMATRANJA O PROCJENI ZAHTJEVÂ ZA PRISTUP

### 3.1. Uvod

41. Kad voditelj obrade zaprimi zahtjeve za pristup osobnim podacima, mora pojedinačno procijeniti svaki zahtjev. Među ostalim, voditelj obrade mora uzeti u obzir sljedeća pitanja, koja se dodatno objašnjavaju u točkama u nastavku: odnosi li se zahtjev na osobne podatke povezane s osobom koja podnosi zahtjev i tko je osoba koja podnosi zahtjev. U ovom odjeljku nastoji se pojasniti koje bi elemente zahtjeva za pristup voditelj obrade trebao uzeti u obzir pri procjeni te se razmatraju mogući scenariji i posljedice takve procjene. U skladu s člankom 12. stavkom 2. Opće uredbe o zaštiti podataka

voditelj obrade pri procjenjivanju zahtjeva za pristup osobnim podacima mora uzeti u obzir i da ima obvezu olakšati ostvarivanje pravâ ispitanika, imajući pritom na umu odgovarajuću sigurnost osobnih podataka<sup>22</sup>.

42. Stoga bi voditelji obrade trebali biti proaktivno spremni odgovoriti na zahtjeve za pristup osobnim podacima. To znači da bi voditelj obrade trebao biti spreman zaprimiti zahtjev, ispravno ga procijeniti (ovaj dio smjernica odnosi se na tu procjenu) i bez nepotrebne odgode dostaviti odgovarajući odgovor osobi koja je podnijela zahtjev. Način na koji se voditelji obrade pripremaju za obradu zahtjeva za pristup trebao bi biti primjeren i proporcionalan te bi trebao ovisiti o prirodi, opsegu, kontekstu i svrhama obrade, kao i rizicima za prava i slobode pojedinaca, u skladu s člankom 24. Opće uredbe o zaštiti podataka. Ovisno o specifičnim okolnostima voditelji obrade morat će, na primjer, provesti odgovarajući postupak čijom bi se provedbom trebala osigurati sigurnost podataka bez negativnog utjecaja na ostvarenje pravâ ispitanika.

### 3.1.1. Analiza sadržaja zahtjeva

43. To se pitanje može konkretnije procijeniti postavljanjem sljedećih pitanja.

a) Odnosi li se zahtjev na osobne podatke?

44. U skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka opseg zahtjeva uključuje samo osobne podatke<sup>23</sup>. Stoga se svaki zahtjev za informacije o drugim pitanjima, među ostalim općim informacijama o voditelju obrade, njegovim poslovnim modelima ili aktivnostima obrade koje se ne odnose na osobne podatke, ne smatra zahtjevom podnesenim u skladu s člankom 15. Opće uredbe o zaštiti podataka. Osim toga, zahtjev za informacije o anonimnim podacima ili podacima koji se ne odnose na osobu koja je podnijela zahtjev ili osobu u čije je ime ovlaštena osoba podnijela zahtjev nisu obuhvaćeni područjem primjene prava na pristup. To se pitanje detaljnije analizira u odjeljku 4.
45. Za razliku od anonimnih podataka (koji nisu osobni podaci) pseudonimizirani podaci, koji bi se mogli pripisati nekom pojedincu upotrebom dodatnih informacija, smatraju se osobnim podacima<sup>24</sup>. Stoga se smatra da su pseudonimizirani podaci koji se mogu povezati s ispitanikom – primjerice ako ispitanik pruži odgovarajući identifikator koji omogućuje njihovo utvrđivanje ili ako voditelj obrade može svojim sredstvima povezati podatke s osobom koja podnosi zahtjev – obuhvaćeni opsegom zahtjeva<sup>25</sup>.

---

<sup>22</sup> Voditelj obrade osigurava odgovarajuću sigurnost osobnih podataka u skladu s načelom cjelovitosti i povjerljivosti (članak 5. stavak 1. točka (f) Opće uredbe o zaštiti podataka) tako što provodi odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere, kako je navedeno u članku 32. i pojašnjeno u članku 24. Opće uredbe o zaštiti podataka. Voditelj obrade mora moći dokazati da osigurava odgovarajuću razinu zaštite podataka u skladu s načelom pouzdanosti (vidjeti i: Mišljenje 3/2010 Radne skupine iz članka 29. o načelu pouzdanosti doneseno 13. srpnja 2010., 00062/10/EN WP 173 i Smjernice EDPB-a br. 07/2020 o pojmovima voditelja i izvršitelja obrade u Općoj uredbi o zaštiti podataka).

<sup>23</sup> Osim ako zahtjev uključuje i neosobne podatke koji su neraskidivo povezani s osobnim podacima ispitanika. Za dodatna obrazloženja vidjeti točku 100.

<sup>24</sup> Vidjeti uvodnu izjavu 26. Opće uredbe o zaštiti podataka. Dodatna obrazloženja o pojmovima anonimnih podataka i pseudonimiziranih podataka dostupna su u Mišljenju 4/2007 Radne skupine iz članka 29. o pojmu osobnih podataka, str. 18–21.

<sup>25</sup> Dokument Radne skupine iz članka 29., WP242 rev.01, 5. travnja 2017., Smjernice o pravu na prenosivost podataka – odobrio Europski odbor za zaštitu podataka (dalje u tekstu „Smjernice Radne skupine iz članka 29. o pravu na prenosivost podataka – odobrio Europski odbor za zaštitu podataka”), str. 9.

b) Odnosi li se zahtjev na osobu koja ga je podnijela (ili osobu u čije je ime ovlaštena osoba podnijela zahtjev)?

46. Kao opće pravilo zahtjev se može odnositi samo na podatke osobe koja je podnijela zahtjev. Pristup podacima drugih osoba može se zatražiti samo uz odgovarajuće ovlaštenje<sup>26</sup>.

**Primjer 7:** ispitanik X radi kao voditelj odjela u poduzeću koje pruža parkirna mjesta za svoje voditelje na vlastitu parkiralištu. Iako ispitanik X ima stalno parkirno mjesto, kad ispitanik dođe u ured odraditi svoju drugu smjenu, na njegovu se mjestu već nalazi drugi automobil. S obzirom na to da se ta situacija ponavlja, kako bi utvrdio identitet vozača koji neovlašteno parkira na njegovu mjestu, ispitanik od voditelja obrade sustava za videonadzor na parkiralištu poduzeća traži pristup osobnim podacima tog vozača. U tom slučaju zahtjev ispitanika X nije zahtjev za pristup vlastitim osobnim podacima jer se ne odnosi na podatke osobe koja je zatražila pristup, nego na podatke druge osobe i stoga se ne bi trebao smatrati zahtjevom na temelju članka 15. Opće uredbe o zaštiti podataka.

c) Jesu li osim Opće uredbe o zaštiti podataka primjenjive druge odredbe kojima se uređuje pristup određenoj kategoriji podataka?

47. Ispitanici nisu dužni navesti pravnu osnovu u svojem zahtjevu. Međutim, ako ispitanici pojasne da se njihov zahtjev temelji na sektorskom ili nacionalnom zakonodavstvu kojim se uređuje konkretno pitanje pristupa određenim kategorijama podataka, a ne na Općoj uredbi o zaštiti podataka, voditelj obrade prema potrebi ispituje taj zahtjev u skladu s primjenjivim sektorskim ili nacionalnim propisima. Voditelji obrade često će, ovisno o relevantnom nacionalnom zakonodavstvu, morati dostaviti zasebne odgovore koji se odnose na konkretne zahtjeve utvrđene u različitim zakonodavnim aktima. To se ne smije zamijeniti s nacionalnim zakonodavstvom ili zakonodavstvom EU-a kojim se utvrđuju ograničenja prava na pristup koja je potrebno primijeniti pri odgovaranju na zahtjeve za pristup.
48. Ako voditelj obrade nije siguran koje pravo ispitanik želi ostvariti, preporučuje se zatražiti od ispitanika da obrazloži predmet zahtjeva. Ta komunikacija s ispitanikom ne utječe na dužnost voditelja obrade da postupi bez neopravdane odgode<sup>27</sup>. Međutim, ako voditelj obrade u slučaju sumnje traži od ispitanika dodatno obrazloženje, ali ne dobije odgovor, uzimajući u obzir obvezu olakšavanja ostvarenja prava te osobe na pristup, voditelj obrade trebao bi protumačiti informacije iz prvog zahtjeva i postupiti na temelju te procjene. U skladu s načelom odgovornosti voditelj obrade može odrediti odgovarajući rok u kojem ispitanik može dostaviti dodatno obrazloženje. Voditelj obrade trebao bi pri utvrđivanju tog roka ostaviti dovoljno vremena za odgovor na zahtjev nakon isteka i stoga razmotriti koliko je vremena objektivno potrebno za prikupljanje i dostavljanje zatraženih podataka nakon što zaprimi (ili ne zaprimi) obrazloženje od ispitanika.
49. Ako je zahtjev obuhvaćen područjem primjene Opće uredbe o zaštiti podataka, takvo specifično zakonodavstvo ne prevladava nad općom primjenom prava na pristup, kako je predviđeno u navedenoj uredbi. U pravu EU-a ili nacionalnom pravu mogu biti utvrđena ograničenja ako je to dopušteno u skladu s člankom 23. Opće uredbe o zaštiti podataka (vidjeti odjeljak 6.4.).

d) Je li zahtjev obuhvaćen područjem primjene članka 15.?

50. Treba napomenuti da se u Općoj uredbi o zaštiti podataka ne uvode nikakvi formalni zahtjevi za osobe koje podnose zahtjev za pristup podacima. Kako bi podnijele zahtjev za pristup, dovoljno je da osobe koje podnose zahtjev navedu da žele znati koje osobne podatke koji se odnose na njih obrađuje voditelj

---

<sup>26</sup> Vidjeti odjeljak 3.4. („Zahtjevi preko trećih strana / posrednika”).

<sup>27</sup> Vidjeti dodatne smjernice o rokovima u odjeljku 5.3.

obrade. Stoga voditelj obrade ne može odbiti dostavu podataka na temelju toga što nije navedena pravna osnova zahtjeva, posebice na temelju toga što se ne upućuje konkretno na pravo na pristup ili Opću uredbu o zaštiti podataka.

Na primjer, kako bi podnijela zahtjev, dovoljno je da osoba navede:

- da želi ostvariti pristup osobnim podacima koji se odnose na nju
- da ostvaruje pravo na pristup ili
- da želi znati koje informacije koje se odnose na nju obrađuje voditelj obrade.

Treba imati na umu da podnositelji zahtjeva možda nisu upoznati sa svim detaljima Opće uredbe o zaštiti podataka i da je preporučljivo ne ponašati se na strog način prema osobama koje ostvaruju svoje pravo na pristup, posebice ako je riječ o maloljetnicima. Kako je prethodno navedeno, preporučuje se da voditelj obrade u slučaju ikakve sumnje zatraži od ispitanika koji podnosi zahtjev da precizira predmet zahtjeva.

*e) Žele li ispitanici pristup svim obrađivanim informacijama o sebi ili dijelu tih informacija?*

51. Osim toga, voditelj obrade mora procijeniti odnose li se zahtjevi osoba koje ih podnose na sve obrađivane informacije o njima ili na dio tih informacija. Sva ograničenja opsega zahtjeva na određenu odredbu članka 15. Opće uredbe o zaštiti podataka koja traže ispitanici moraju biti jasna i nedvosmislena. Na primjer, ako ispitanici traže doslovno „informacije o podacima koji se o njima obrađuju”, voditelj obrade trebao bi pretpostaviti da ispitanici namjeravaju ostvariti svoje puno pravo u skladu s člankom 15. stavcima od 1. do 2. Opće uredbe o zaštiti podataka. Taj zahtjev ne bi se trebao tumačiti tako da se pretpostavlja da ispitanici žele dobiti samo kategorije osobnih podataka koji se obrađuju i da se odriču od prava na primanje informacija navedenih u članku 15. stavku 1. točkama od (a) do (h). Međutim, to ne vrijedi ako ispitanici, na primjer, preciziraju da žele pristup izvoru ili podrijetlu osobnih podataka ili određenom razdoblju pohrane. U tom slučaju voditelj obrade može ograničiti svoj odgovor na konkretno zatražene informacije.

### 3.1.2. Oblik zahtjeva

52. Kako je prethodno navedeno, Općom uredbom o zaštiti podataka ispitanicima se ne nameću nikakvi zahtjevi koji se odnose na oblik zahtjeva za pristup osobnim podacima. Stoga prema Općoj uredbi o zaštiti podataka u načelu ne postoje nikakvi zahtjevi kojih se ispitanici moraju pridržavati pri odabiru komunikacijskog kanala putem kojeg stupaju u kontakt s voditeljem obrade.
53. Europski odbor za zaštitu podataka potiče voditelje obrade da osiguraju najprikladnije i korisnicima najprilagođenije komunikacijske kanale u skladu s člankom 12. stavkom 2. i člankom 25. Opće uredbe o zaštiti podataka kako bi ispitaniku omogućili da lako podnese zahtjev. Unatoč tomu, ako ispitanik podnese zahtjev putem komunikacijskog kanala koji pruža voditelj obrade<sup>28</sup>, ali koji nije preporučeni kanal, taj se zahtjev općenito smatra podnesenim i voditelj obrade trebao bi postupiti po tom zahtjevu (vidjeti primjere u nastavku). Voditelji obrade trebali bi poduzeti sve razumne mjere kako bi osigurali olakšanje ostvarenja prava ispitanika (npr. ako ispitanik pošalje zahtjev za pristup zaposleniku koji je

---

<sup>28</sup> To može uključivati, na primjer, podatke voditelja obrade za komunikaciju koji se navode u komunikaciji upućenoj izravno ispitanicima ili kontaktni podaci koje voditelj obrade javno objavljuje, primjerice u politici privatnosti ili drugim obveznim pravnim obavijestima voditelja obrade (npr. kontaktni podaci vlasnika ili poduzeća na internetskim stranicama).

na dopustu, razumna mjera mogla bi biti automatska poruka kojom se ispitanika informira o zamjenskom komunikacijskom kanalu za taj zahtjev).

54. Treba imati na umu da voditelj obrade nije dužan postupiti po zahtjevu poslanom na nasumičnu ili netočnu e-adresu (ili poštansku adresu), koju voditelj obrade nije izravno stavio na raspolaganje, ili putem bilo kojeg komunikacijskog kanala koji očito nije namijenjen za slanje zahtjeva povezanih s pravima ispitanika ako je voditelj obrade osigurao primjereni komunikacijski kanal koji ispitanik može upotrijebiti.
55. Voditelj obrade također nije dužan postupiti po zahtjevu poslanom na e-adresu svojeg zaposlenika koji možda nije uključen u obradu zahtjeva povezanih s pravima ispitanika (vozači, čistači itd.). Ti se zahtjevi ne smatraju podnesenima ako je voditelj obrade ispitaniku jasno stavio na raspolaganje primjereni komunikacijski kanal. Međutim, ako ispitanik pošalje zahtjev zaposleniku voditelja obrade koji je odabran kao kontaktna osoba tog ispitanika (npr. upravitelj osobnog računa u banci ili redovni savjetnik kod mobilnog operatera), taj se kontakt ne smatra nasumičnim i voditelj obrade trebao bi poduzeti sve razumne mjere kako bi obradio taj zahtjev, preusmjerio ga na kontaktnu točku i odgovorio na njega u rokovima predviđenima Općom uredbom o zaštiti podataka.
56. Unatoč tomu, Europski odbor za zaštitu podataka kao dobru praksu preporučuje da voditelji obrade uvedu odgovarajuće mehanizme za olakšavanje ostvarenja prava ispitanika, što uključuje sustave automatskog odgovora za informiranje o odsutnosti zaposlenika i odgovarajućem zamjenskom kontaktu te, ako je moguće, mehanizme za poboljšanje unutarnje komunikacije među zaposlenicima o zahtjevima koje su zaprimili zaposlenici koji nisu nadležni za njih.

**Primjer 8:** voditelj obrade X na svojim internetskim stranicama i u svojoj politici privatnosti navodi dvije e-adrese – općenitu e-adresu voditelja obrade: KONTAKT@X.COM i e-adresu kontaktne točke voditelja obrade za zaštitu podataka: UPITI@X.COM. Osim toga, voditelj obrade X na svojim internetskim stranicama navodi da bi se pojedinci za sve upite ili zahtjeve povezane s obradom osobnih podataka trebali obratiti kontaktnoj točki za zaštitu podataka putem navedene e-adrese. Međutim, ispitanik pošalje zahtjev na opću e-adresu voditelja obrade: KONTAKT@X.COM.

U tom bi slučaju voditelj obrade trebao poduzeti sve razumne mjere da bi njegove službe saznale za zahtjev koji je podnesen na opću e-adresu kako bi se on mogao preusmjeriti na kontaktnu točku za zaštitu podataka i kako bi se na njega moglo odgovoriti u rokovima predviđenima Općom uredbom o zaštiti podataka. Nadalje, voditelj obrade nema pravo produljiti rok za odgovor na zahtjev samo zato što je ispitanik poslao zahtjev na opću e-adresu voditelja obrade, a ne na e-adresu kontaktne točke voditelja obrade za zaštitu podataka.

**Primjer 9:** voditelj obrade Y vodi mrežu centara za *fitness*. Voditelj obrade Y na svojim internetskim stranicama i u svojoj politici privatnosti za klijente centra za *fitness* navodi da bi se pojedinci za sve upite ili zahtjeve povezane s obradom osobnih podataka trebali obratiti voditelju obrade na e-adresu UPITI@Y.COM. Međutim, ispitanik pošalje zahtjev na e-adresu koju je pronašao u svlačionici, gdje je izvješena obavijest na kojoj piše: „Ako niste zadovoljni čistoćom prostorije, obratite nam se na ČISTAČI@Y.COM”, što je e-adresa čistača koje zapošljava voditelj obrade Y. Jasno je da čistači nisu uključeni u rješavanje pitanja povezanih s ostvarivanjem prava ispitanika, odnosno klijenata centra za *fitness*. Iako je e-adresa bila dostupna unutar centra za *fitness*, ispitanik ne može razumno očekivati da je to prikladna kontaktna adresa za takve zahtjeve jer je komunikacijski kanal za ostvarenje prava ispitanika jasno naveden na internetskim stranicama i u politici privatnosti.

57. Datum na koji voditelj obrade zaprimi zahtjev u pravilu je datum od kojeg počinje teći jednomjesečno razdoblje u kojem voditelj obrade mora dostaviti informacije o radnjama poduzetima u vezi sa zahtjevom, u skladu s člankom 12. stavkom 3. Opće uredbe o zaštiti podataka (dodatne smjernice o rokovima dostupne su u odjeljku 5.3.). Europski odbor za zaštitu podataka smatra dobrom praksom da voditelji obrade potvrde primitak zahtjeva pisanim putem, na primjer slanjem e-poruka (ili obavijesti poštom, ako je primjenjivo) osobama koje su podnijele zahtjev kako bi se potvrdilo da su njihovi zahtjevi zaprimljeni i da jednomjesečno razdoblje traje od dana X do dana Y.

### 3.2. Identifikacija i autentifikacija

58. Kako bi osigurao sigurnost obrade i smanjio rizik od neovlaštenog otkrivanja osobnih podataka, voditelj obrade mora moći utvrditi koji se podaci odnose na ispitanika (identifikacija) i potvrditi identitet te osobe (autentifikacija).
59. Valja podsjetiti da u situacijama u kojima svrha u koju se osobni podaci obrađuju ne zahtijeva ili više ne zahtijeva identifikaciju ispitanika, voditelj obrade ne mora zadržati identifikaciju ispitanika samo radi poštovanja njegovih prava, među ostalim u skladu s načelom smanjenja količine podataka. Te su situacije obuhvaćene člankom 11. stavkom 1. Opće uredbe o zaštiti podataka.
60. U članku 12. stavku 2. Opće uredbe o zaštiti podataka navedeno je da voditelj obrade ne smije odbiti postupiti po zahtjevu ispitanika radi ostvarivanja njegovih prava, osim ako voditelj obrade obrađuje osobne podatke u svrhu koja ne zahtijeva identifikaciju ispitanika i ako dokaže da nije u mogućnosti utvrditi identitet ispitanika. Međutim, ispitanik u takvim okolnostima može odlučiti dostaviti dodatne informacije koje omogućuju njegovu identifikaciju (članak 11. stavak 2. Opće uredbe o zaštiti podataka)<sup>29</sup>.
61. Voditelj obrade nije dužan steći te dodatne informacije kako bi identificirao ispitanika samo radi ispunjenja zahtjeva ispitanika, isto tako u skladu s načelom smanjenja količine podataka. Međutim, ne bi smio odbiti dodatne informacije koje je pružio ispitanik kako bi pružio potporu ostvarivanju svojih prava (uvodna izjava 57. Opće uredbe o zaštiti podataka).

**Primjer 10:** X je voditelj obrade za podatke koji se obrađuju radi videonadzora zgrade. U skladu s člankom 11. stavkom 1. Opće uredbe o zaštiti podataka voditelj obrade nije dužan identificirati sve osobe koje je sigurnosna kamera snimila u sklopu nadzora (svrha ne zahtijeva identifikaciju). Voditelj obrade zaprimi zahtjev za pristup osobnim podacima od osobe koja tvrdi da je snimljena u sklopu videonadzora voditelja obrade. Postupanje voditelja obrade ovisi o dodatnim informacijama koje su dostavljene. Ako osoba koja je podnijela zahtjev navede određeni datum i vrijeme kad su kamere zabilježile predmetni događaj, vjerojatno je da će voditelj obrade moći dostaviti te podatke (članak 11. stavak 2. Opće uredbe o zaštiti podataka). Međutim, ako voditelj obrade nije u mogućnosti identificirati ispitanika (npr. ako voditelj obrade ne može biti siguran da je osoba koja je podnijela zahtjev zaista ispitanik ili ako se zahtjev odnosi na npr. dugo razdoblje snimaka i voditelj obrade ne može obraditi tako velike količine podataka), voditelj obrade može odbiti postupiti po zahtjevu ako dokaže da nije u mogućnosti utvrditi identitet ispitanika (članak 12. stavak 2. Opće uredbe o zaštiti podataka).

**Primjer 11:** voditelj obrade C obrađuje osobne podatke radi pružanja personaliziranih oglasa svojim internetskim korisnicima. Osobni podaci koji se prikupljaju za personalizirano oglašavanje obično se

<sup>29</sup> Smjernice Radne skupine iz članka 29. o pravu na prenosivost podataka – odobrio Europski odbor za zaštitu podataka, str. 13.



prikupljaju s pomoću kolačića i povezani su sa pseudonimiziranim nasumičnim identifikatorima. Ispitanik X želi ostvariti svoje pravo na pristup kod voditelja obrade C putem njegovih internetskih stranica. Voditelj obrade C u mogućnosti je precizno utvrditi identitet ispitanika X kako bi prikazao personalizirane oglase ispitanika tako da poveže terminalnu opremu ispitanika X s profilom oglašavanja te opreme s pomoću kolačića na terminalu. Voditelj obrade C trebao bi isto tako moći precizno utvrditi identitet ispitanika X kako bi mu omogućio pristup osobnim podacima jer je moguće pronaći poveznicu između obrađivanih podataka i ispitanika. Stoga, uzimajući u obzir načela Opće uredbe o zaštiti podataka, prethodno navedeni primjer ne bi bio obuhvaćen područjem primjene članka 11. te uredbe. Konkretnije, u prethodnom primjeru svrhe voditelja obrade C zahtijevaju identifikaciju ispitanika, a članak 11. Opće uredbe o zaštiti podataka odnosi se na situaciju u kojoj obrada ne zahtijeva identifikaciju i u kojoj voditelj obrade nije dužan obrađivati dodatne podatke u smislu članka 11. stavka 1. samo radi poštovanja te uredbe. Stoga se u nekim slučajevima ne bi trebali tražiti dodatni podaci radi ostvarenja prava ispitanika.

Međutim, ako ispitanik X pokuša ostvariti svoje pravo na pristup e-poštom ili običnom poštom, u tom kontekstu voditelj obrade C nema drugog izbora nego tražiti od ispitanika X „dodatne informacije” (članak 12. stavak 6. Opće uredbe o zaštiti podataka) kako bi mogao identificirati profil oglašavanja povezan s ispitanikom X. U tom su slučaju dodatne informacije identifikator kolačića pohranjen na terminalnoj opremi ispitanika X.

62. U slučaju dokazane nemogućnosti utvrđivanja identiteta ispitanika (članak 11. Opće uredbe o zaštiti podataka) voditelj obrade mora o tome obavijestiti ispitanika ako je to moguće jer voditelj obrade mora bez neopravdane odgode odgovoriti na zahtjeve ispitanika i navesti razloge ako ne namjerava postupiti po tim zahtjevima. Te je informacije potrebno dostaviti samo „ako je to moguće” jer voditelj obrade možda nije u mogućnosti obavijestiti ispitanike ako nije moguće utvrditi njihov identitet.
63. I ako obrada ne zahtijeva identifikaciju i ako je zahtijeva, ako voditelj obrade ima razumne sumnje o identitetu pojedinca koji podnosi zahtjev, može zatražiti dodatne informacije koje su potrebne za potvrdu identiteta ispitanika (članak 12. stavak 6. Opće uredbe o zaštiti podataka).
64. Općom uredbom o zaštiti podataka ne nameću ne nikakvi zahtjevi za način autentifikacije ispitanika. Međutim, u člancima 11. i 12. te uredbe navedeni su uvjeti za ostvarivanje svih prava ispitanika, uključujući pravo na pristup osobnim podacima.
65. Treba imati na umu da voditelj obrade u pravilu ne može zatražiti više osobnih podataka nego što je potrebno kako bi se omogućila autentifikacija i da bi upotreba tih informacija trebala biti strogo ograničena na ispunjavanje zahtjeva ispitanika.
66. Postupci autentifikacije između ispitanika i voditelja obrade često već postoje. Voditelji obrade mogu upotrijebiti te postupke autentifikacije kako bi utvrdili identitet ispitanika koji zahtijevaju svoje osobne podatke ili ostvaruju prava u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka<sup>30</sup>. U suprotnom bi voditelji obrade trebali uvesti postupak autentifikacije kako bi to mogli učiniti<sup>31</sup>.
67. U slučajevima u kojima voditelj obrade zatraži dodatne informacije potrebne za potvrdu identiteta ispitanika ili ih ispitanik dostavi, voditelj obrade svaki put mora procijeniti koje će mu informacije omogućiti da potvrdi identitet ispitanika i može postaviti dodatna pitanja osobi koja podnosi zahtjev ili

---

<sup>30</sup> Smjernice Radne skupine iz članka 29. o pravu na prenosivost podataka – odobrio Europski odbor za zaštitu podataka, str. 14.

<sup>31</sup> Vidjeti dodatne smjernice o autentifikaciji u odjeljku 3.3.

od ispitanika zatražiti da navedene neke dodatne identifikacijske elemente, ako je to proporcionalno (vidjeti odjeljak 3.3.).

68. Kako bi omogućio ispitaniku da dostavi dodatne informacije potrebne za identifikaciju njegovih podataka, voditelj obrade trebao bi obavijestiti ispitanika o prirodi dodatnih informacija koje su potrebne za identifikaciju. Te dodatne informacije ne bi trebale prelaziti informacije koje su potrebne za prvotnu autentifikaciju ispitanika. Općenito, činjenica da voditelj obrade može zatražiti dodatne informacije za procjenu identiteta ispitanika ne smije dovesti do pretjeranih zahtjeva i prikupljanja osobnih podataka koji nisu relevantni ili potrebni za jačanje poveznice između pojedinca i zatraženih osobnih podataka<sup>32</sup>.
69. Stoga, ako su informacije koje se prikupljaju putem interneta povezane sa pseudonimima ili drugim jedinstvenim identifikatorima, voditelj obrade može provesti odgovarajuće postupke koji omogućuju osobi koja podnosi zahtjev da podnese zahtjev za pristup podacima i dobije podatke koji se odnose na nju<sup>33</sup>.

**Primjer 12:** ispitanik X zatraži pristup svojim podacima za vrijeme razgovora s telefonskim savjetnikom operatera električne mreže s kojim je sklopio ugovor. Savjetnik sumnja u identitet osobe koja podnosi zahtjev i stoga u sustavu poduzeća generira jedinstveni jednokratni kod koji zatim pošalje na broj mobilnog telefona koji je korisnik naveo pri kreiranju računa, kao dio sustava dvostruke provjere, što bi se u ovom slučaju trebalo smatrati proporcionalnim.

### 3.3. Procjena proporcionalnosti pri autentifikaciji osobe koja podnosi zahtjev

70. Kako je prethodno navedeno, ako voditelj obrade ima razuman razlog za sumnju u identitet osobe koja podnosi zahtjev, može zatražiti dodatne informacije kako bi potvrdio identitet ispitanika. Međutim, voditelj obrade pritom mora osigurati da ne prikuplja više osobnih podataka nego što je potrebno za autentifikaciju osobe koja podnosi zahtjev. Stoga voditelj obrade mora provesti procjenu proporcionalnosti u kojoj mora uzeti u obzir vrstu osobnih podataka koji se obrađuju (npr. radi li se o posebnim kategorijama podataka), prirodu zahtjeva, kontekst u kojem se zahtjev podnosi i štetu koja bi mogla nastati zbog neprimjerenog otkrivanja. Pri procjeni proporcionalnosti treba imati na umu da je potrebno izbjegavati prekomjerno prikupljanje podataka i osigurati odgovarajuću razinu sigurnosti obrade.
71. Voditelj obrade trebao bi provesti postupak autentifikacije kako bi bio siguran u identitet osoba koje zahtijevaju pristup svojim podacima<sup>34</sup> i osigurati sigurnost obrade za vrijeme postupka obrade zahtjeva za pristup u skladu s člankom 32. Opće uredbe o zaštiti podataka, što uključuje, na primjer, siguran kanal putem kojeg ispitanici mogu dostaviti dodatne informacije. Metoda autentifikacije trebala bi biti relevantna, primjerena, proporcionalna i usklađena s načelom smanjenja količine podataka. Ako voditelj obrade nameće opterećujuće mjere za autentifikaciju ispitanika, mora to na odgovarajući način opravdati i osigurati usklađenost sa svim temeljnim načelima, među ostalim smanjenjem količine

---

<sup>32</sup> *Ibid.*, str. 14.

<sup>33</sup> *Ibid.*, str. 13–14.

<sup>34</sup> Smjernice Radne skupine iz članka 29. o pravu na prenosivost podataka – odobrio Europski odbor za zaštitu podataka, str. 14.

podataka i obvezom olakšavanja ostvarenja prava ispitanikâ (članak 12. stavak 2. Opće uredbe o zaštiti podataka).

72. Mehanizam autentifikacije u internetskom okruženju može uključivati iste podatke kojima se ispitanik koristi da bi se prijavio za internetske usluge koje nudi voditelj obrade (uvodna izjava 57. Opće uredbe o zaštiti podataka)<sup>35</sup>.
73. U praksi postupci autentifikacije često već postoje i voditelji obrade ne moraju uvesti dodatne zaštitne mjere kako bi spriječili neovlašten pristup uslugama. Kako bi omogućili pojedincima da pristupe podacima na svojim korisničkim računima (kao što su korisnički računi za e-poštu, društvene mreže ili internetske trgovine), voditelji obrade najvjerojatnije zahtijevaju prijavu s pomoću korisničkog imena i lozinke, što bi u takvim slučajevima trebalo biti dovoljno za autentifikaciju ispitanika<sup>36</sup>. Osim toga, voditelj obrade najčešće je već autentificirao ispitanike prije sklapanja ugovora ili dobivanja njihove privole za obradu i zbog toga se osobni podaci koji se upotrebljavaju za registraciju pojedinca na kojeg se odnosi obrada isto tako mogu upotrijebiti kao dokaz za autentifikaciju ispitanika radi pristupa<sup>37</sup>. Stoga je neproporcionalno zahtijevati kopiju osobne isprave u slučajevima u kojima je voditelj obrade već autentificirao ispitanika koji podnosi zahtjev.
74. Treba istaknuti da ako se kopija osobne isprave upotrebljava u postupku autentifikacije, nastaje rizik za sigurnost osobnih podataka te može doći do neovlaštene ili nezakonite obrade i stoga bi se to trebalo smatrati neprimjerenim, osim ako je nužno, primjereno i u skladu s nacionalnim pravom. U takvim bi slučajevima voditelji obrade u funkciji trebali imati sustave kojima se osigurava odgovarajuća razina sigurnosti za ublažavanje viših rizika za prava i slobode ispitanika kako bi zaprimali takve podatke. Važno je napomenuti i da autentifikacija s pomoću osobne iskaznice ne pomaže nužno u internetskom okruženju (npr. zbog upotrebe pseudonima) ako predmetna osoba ne može dostaviti nikakve druge dokaze, npr. dodatna obilježja koja odgovaraju korisničkom računu.
75. Unatoč činjenici da mnoge organizacije (npr. hoteli, banke, poduzeća za iznajmljivanje automobila) zahtijevaju kopije osobne iskaznice svojih klijenata, to se općenito ne bi trebalo smatrati odgovarajućim načinom autentifikacije. Umjesto toga voditelj obrade mogao bi provesti brzu i djelotvornu sigurnosnu mjeru za identifikaciju ispitanika na temelju prethodne autentifikacije, npr. e-porukom ili tekstnom porukom koja sadržava poveznice za potvrdu, sigurnosna pitanja ili kodove za potvrdu<sup>38</sup>.
76. Ispitanik prije slanja voditelju obrade može ukloniti ili sakriti informacije na osobnoj iskaznici koje nisu potrebne za potvrdu identiteta ispitanika, kao što su broj za pristup i serijski broj, državljanstvo, visina, boja očiju, fotografija i strojno čitljivo područje, ovisno o procjeni pojedinačnog slučaja, osim ako se u nacionalnom zakonodavstvu zahtijeva cjelokupna necenzurirana kopija osobne iskaznice (vidjeti odjeljak 78.). Općenito, datum izdavanja ili datum isteka, izdavatelj i puno ime i prezime koje odgovara internetskom korisničkom računu dovoljni su da bi voditelj obrade provjerio identitet, uvijek pod

---

<sup>35</sup> Vidjeti dodatne smjernice o metodama autentifikacije u Smjernicama EDPB-a 01/2021 o primjerima obavješćivanja o povredi osobnih podataka, donesenima 14. siječnja 2021., str. 30–31, i Smjernicama EDPB-a 02/2021 o virtualnim glasovnim pomoćnicima, verziji 2.0, donesenima 7. srpnja 2021., odjeljak 3.7.

<sup>36</sup> Smjernice Radne skupine iz članka 29. o pravu na prenosivost podataka – odobrio Europski odbor za zaštitu podataka, str. 14.

<sup>37</sup> Smjernice Radne skupine iz članka 29. o pravu na prenosivost podataka – odobrio Europski odbor za zaštitu podataka, str. 14.

<sup>38</sup> Vidjeti i Uredbu (EU) br. 910/2014 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. srpnja 2014. o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu i stavljanju izvan snage Direktive 1999/93/EZ, u kojoj su navedene razne usluge koje omogućuju sigurnu identifikaciju na daljinu.

uvjetom da je osigurana autentičnost kopije i njezina povezanost s podnositeljem zahtjeva. Dodatne informacije, kao što je datum rođenja ispitanika, mogu biti potrebne samo ako i dalje postoji rizik od pogrešno utvrđenog identiteta, i to ako ih voditelj obrade može usporediti s informacijama koje već obrađuje.

77. U skladu s načelom smanjenja količine podataka voditelj obrade trebao bi obavijestiti ispitanika o informacijama koje nisu potrebne i o mogućnosti izostavljanja ili skrivanja tih dijelova osobne isprave. U tom slučaju, ako ispitanik ne zna kako ili ne može izostaviti te informacije, dobra je praksa da voditelj obrade izostavi te informacije po primitku isprave ako je to moguće, uzimajući u obzir alate dostupne voditelju obrade u konkretnim okolnostima.

**Primjer 13:** korisnik Y kreirao je korisnički račun zaštićen lozinkom za internetsku trgovinu, pri čemu je naveo svoju e-adresu i/ili korisničko ime. Vlasnik korisničkog računa zatim od voditelja obrade zatraži informacije o tome obrađuje li njegove osobne podatke i, ako to čini, traži pristup tim podacima u skladu s područjem primjene članka 15. Voditelj obrade zatraži osobnu iskaznicu osobe koja je podnijela zahtjev kako bi potvrdio njezin identitet. Zahtjev voditelja obrade u tom je slučaju neproporcionalan i dovodi do nepotrebnog prikupljanja podataka.

Međutim, kako bi potvrdio identitet osobe koja je podnijela zahtjev bez nepotrebnog prikupljanja podataka, voditelj obrade mogao bi zatražiti autentifikaciju osobe na temelju prijave u korisnički račun ili (neintruzivnih) sigurnosnih pitanja na koje može odgovoriti samo ispitanik ili bi mogao upotrijebiti višerazinsku autentifikaciju koju je ispitanik postavio pri registraciji korisničkog računa ili drugi postojeći način komunikacije za koji zna da pripada ispitaniku, kao što su e-adresa ili telefonski broj, kako bi poslao lozinku za pristup.

**Primjer 14:** ispitanik Y koji je klijent banke namjerava podignuti potrošački kredit. Ispitanik Y u tu svrhu dolazi u bankovnu poslovnicu kako bi dobio informacije, među ostalim svoje osobne podatke, potrebne za procjenu njegove kreditne sposobnosti. Radi provjere identiteta ispitanika savjetnik traži ovjerenu potvrdu njegova identiteta kako bi mu mogao dati potrebne informacije.

Voditelj obrade ne bi trebao zahtijevati ovjerenu potvrdu identiteta osim ako je to potrebno, primjereno i u skladu s nacionalnim pravom (npr. ako osoba privremeno ne posjeduje nikakvu osobnu ispravu, a dokaz o identitetu ispitanika obavezan je u skladu s nacionalnim pravom za izvršenje pravnog akta). Takva praksa uzrokuje dodatne troškove za osobe koje podnose zahtjev i prekomjerno opterećenje za ispitanike, što im otežava ostvarenje prava na pristup.

78. Ne dovodeći u pitanje prethodno navedena opća načela, autentifikacija na temelju osobne iskaznice može biti opravdana i proporcionalna mjera u određenim okolnostima, posebice u slučaju subjekata koji obrađuju posebne kategorije osobnih podataka ili obrađuju podatke koji mogu predstavljati rizik za ispitanika (npr. medicinski ili zdravstveni podaci). Međutim, istovremeno treba imati na umu da se određenim nacionalnim odredbama predviđaju ograničenja obrade podataka u javnim dokumentima, među ostalim u dokumentima kojima se potvrđuje identitet osobe (također na temelju članka 87. Opće uredbe o zaštiti podataka). Ograničenja obrade podataka iz tih dokumenata mogu se konkretno odnositi na skeniranje ili fotokopiranje osobnih iskaznica ili obradu službenih osobnih identifikacijskih brojeva<sup>39</sup>.

---

<sup>39</sup> Više država članica uvelo je takvo ograničenje na temelju nacionalnih odredaba u kojima je navedeno, na primjer, da je kopiranje osobnih iskaznica zakonito samo ako proizlazi izravno iz odredaba pravnog akta.

79. S obzirom na prethodno navedeno, ako se zahtijeva osobna iskaznica (i taj je zahtjev u skladu s nacionalnim pravom te je opravdan i proporcionalan u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka), voditelj obrade mora primijeniti zaštitne mjere kako bi spriječio nezakonitu obradu osobne iskaznice. Neovisno o svim primjenjivim nacionalnim odredbama o autentifikaciji s pomoću osobne iskaznice, to može uključivati suzdržavanje od kopiranja ili brisanje kopije osobne iskaznice neposredno nakon uspješne autentifikacije identiteta ispitanika. Razlog tomu je to što bi daljnja pohrana kopije osobne iskaznice vjerojatno predstavljala kršenje načela ograničavanja svrhe i ograničenja pohrane (članak 5. stavak 1. točke (b) i (e) Opće uredbe o zaštiti podataka), kao i nacionalnog zakonodavstva o obradi nacionalnog identifikacijskog broja (članak 87. Opće uredbe o zaštiti podataka). Europski odbor za zaštitu podataka kao dobru praksu preporučuje da voditelj obrade nakon provjere osobne iskaznice zabilježi tu činjenicu, npr. „provjerena osobna iskaznica”, kako bi izbjegao nepotrebno kopiranje ili pohranu kopija osobnih iskaznica.

### 3.4. Zahtjevi preko trećih strana / posrednika

80. Iako pravo na pristup u pravilu ostvaruju ispitanici jer se ono odnosi na njih, treća strana može podnijeti zahtjev u ime ispitanika. To se može odnositi, među ostalim, na djelovanje preko posrednika ili zakonskog skrbnika u ime maloljetnika, kao i djelovanje preko drugih subjekata putem internetskih portala. U nekim okolnostima može biti potrebno provjeriti identitet osobe ovlaštene za ostvarenje prava na pristup, kao i ovlaštenje za djelovanje u ime ispitanika, ako je to primjereno i proporcionalno (vidjeti odjeljak 3.3.)<sup>40</sup>. Valja podsjetiti da stavljanje osobnih podataka na raspolaganje nekome tko nema pravo na pristup tim podacima može predstavljati povredu osobnih podataka<sup>41</sup>.
81. Pritom bi trebalo uzeti u obzir nacionalno pravo kojim se uređuje pravno zastupanje (npr. punomoć), prema kojem se mogu primjenjivati posebni zahtjevi za dokazivanje ovlaštenja za podnošenje zahtjeva u ime ispitanika jer se Općom uredbom o zaštiti podataka ne uređuje to pitanje. U skladu s načelom odgovornosti i drugim načelima zaštite podataka voditelji obrade moraju moći dokazati postojanje relevantnog ovlaštenja za podnošenje zahtjeva u ime ispitanika i primanje zatraženih informacija, osim ako se nacionalno pravo razlikuje (npr. nacionalno pravo sadržava posebna pravila o vjerodostojnosti odvjetnika) i stoga voditelj obrade mora provjeriti identitet posrednika (npr. provjera članstva u odvjetničkoj komori u slučaju odvjetnika). Stoga se preporučuje da se prikupi odgovarajuća dokumentacija povezana s time, u vezi s prethodno navedenim općim pravilima o potvrdi identiteta pojedinca koji podnosi zahtjev i, ako voditelj obrade ima razumne sumnje o identitetu osobe koja djeluje u ime ispitanika, mora zatražiti dodatne informacije kako bi potvrdio identitet te osobe.
82. Iako je ostvarivanje prava na pristup osobnim podacima preminulih osoba primjer pristupa treće strane koja nije ispitanik, u uvodnoj izjavi 27. navedeno je da se Opća uredba o zaštiti podataka ne primjenjuje na osobne podatke preminulih osoba. Stoga se takav pristup temelji na nacionalnom pravu i države članice mogu predvidjeti pravila o obradi osobnih podataka preminulih osoba. Međutim, treba imati na umu da se ti podaci mogu odnositi i na treće osobe koje su žive, npr. u kontekstu zahtjeva za pristup korespondenciji preminule osobe. I dalje je potrebno zaštititi povjerljivost takvih podataka.

---

<sup>40</sup> U vezi s rokovima za ostvarenje prava na pristup ako su voditelju obrade potrebne dodatne informacije vidjeti točku 157.

<sup>41</sup> Članak 4. točka 12. Opće uredbe o zaštiti podataka.

### 3.4.1. Ostvarivanje prava na pristup u ime djece

83. Djeca zaslužuju posebnu zaštitu u pogledu svojih osobnih podataka jer mogu biti manje svjesna rizika, posljedica i zaštitnih mjera povezanih sa svojim pravima u vezi s obradom osobnih podataka<sup>42</sup>. Za svaku informaciju i komunikaciju upućenu djetetu, u slučaju obrade osobnih podataka djeteta, trebalo bi koristiti jasan i jednostavan jezik koji dijete može lako razumjeti<sup>43</sup>.
84. Djeca su punopravni ispitanici i stoga imaju pravo na pristup. Djetetu ovisno o njegovoj zrelosti i sposobnosti može biti potrebna pomoć treće strane koja djeluje u njegovo ime, npr. nositelja roditeljske odgovornosti.
85. Vodeći čimbenik u svim odlukama o ostvarenju prava na pristup djece trebala bi biti dobrobit djeteta, posebice ako netko drugi, na primjer nositelj roditeljske odgovornosti, ostvaruje pravo na pristup u ime djeteta.
86. Zbog posebne zaštite osobnih podataka djeteta osigurane Općom uredbom o zaštiti podataka voditelj obrade mora poduzeti odgovarajuće mjere kako bi izbjegao otkrivanje osobnih podataka maloljetnika neovlaštenoj osobi (u vezi s time vidjeti i odjeljak 3.4.).
87. Naposljetku, pravo nositelja roditeljske odgovornosti da djeluje u ime djeteta treba razlikovati od slučajeva izvan zakonodavstva o zaštiti podataka u kojima nacionalno zakonodavstvo nositelju roditeljske odgovornosti možda daje pravo da zatraži i dobije informacije o djetetu (npr. uspješnost djeteta u školi).

### 3.4.2. Ostvarivanje prava na pristup putem portala/kanalâ koje pruža treća strana

88. Postoje poduzeća koja ispitanicima pružaju usluge podnošenja zahtjeva za pristup putem portala. Ispitanik se prijavi i dobije pristup portalu putem kojeg može, na primjer, podnijeti zahtjev za pristup ili zatražiti ispravak ili brisanje podataka od različitih voditelja obrade. Iz upotrebe portala treće strane proizlaze razna pitanja.
89. Prvo pitanje koje voditelji obrade trebaju razmotriti u takvim okolnostima jest djeluje li treća strana legitimno u ime ispitanika jer je nužno osigurati da se podaci ne otkrivaju neovlaštenim stranama.
90. Osim toga, voditelj obrade koji zaprimi zahtjev podnesen putem takvog portala uvijek mora pravovremeno obraditi taj zahtjev<sup>44</sup>. Međutim, voditelj obrade nije dužan dostaviti podatke u skladu s člankom 15. Opće uredbe o zaštiti podataka izravno portalu ako, na primjer, utvrdi da su sigurnosne mjere nedostatne ili ako bi bilo primjereno upotrijebiti drugi način otkrivanja podataka ispitaniku. U takvim okolnostima, ako je voditelj obrade uspostavio druge postupke za obradu zahtjeva za pristup na djelotvoran i siguran način, on može dostaviti zatražene informacije s pomoću tih postupaka.

---

<sup>42</sup> Uvodna izjava 38. Opće uredbe o zaštiti podataka. Kako je predviđeno programom rada Europskog odbora za zaštitu podataka, on namjerava pružiti smjernice o podacima djece. Očekuje se da će taj dokument sadržavati više smjernica o uvjetima u kojima dijete može ostvariti vlastito pravo na pristup i u kojima nositelj roditeljske odgovornosti može ostvariti pravo na pristup u ime djeteta.

<sup>43</sup> Uvodna izjava 58. Opće uredbe o zaštiti podataka. Smjernice EDPB-a 5/2020 o privoli na temelju Uredbe 2016/679, odjeljak 7.

<sup>44</sup> U vezi s rokovima za ostvarenje prava na pristup ako su voditelju obrade potrebne dodatne informacije vidjeti točku 157.

## 4. OPSEG PRIMJENE PRAVA NA PRISTUP TE OSOBNI PODACI I INFORMACIJE NA KOJE SE ON ODNOSI

91. U ovom odjeljku nastoje se pojasniti definicija osobnih podataka (4.1.) i opseg informacija obuhvaćenih pravom na pristup općenito (4.2. i 4.3.). Važno je istaknuti da je opseg pojma osobnih podataka, a time i razlika između osobnih podataka i drugih podataka, sastavni dio procjene koju voditelj obrade provodi kako bi utvrdio opseg podataka kojima ispitanik ima pravo dobiti pristup<sup>45</sup>.
92. Najprije treba podsjetiti da se pravo na pristup može ostvariti samo u vezi s obradom osobnih podataka koji su obuhvaćeni materijalnim i teritorijalnim područjem primjene Opće uredbe o zaštiti podataka. Stoga osobni podaci koji se ne obrađuju automatizirano ili koji nisu dio sustava pohrane ili nisu namijenjeni da postanu dio sustava pohrane u skladu s člankom 2. stavkom 1. Opće uredbe o zaštiti podataka ili koje obrađuje fizička osoba za vrijeme isključivo osobnih ili kućnih aktivnosti u skladu s člankom 2. stavkom 2. te uredbe nisu obuhvaćeni pravom na pristup.

### 4.1. Definicija osobnih podataka

93. U članku 15. stavcima 1. i 3. Opće uredbe o zaštiti podataka upućuje se na „osobne podatke” i „osobne podatke koji se obrađuju”. Stoga se opseg primjene prava na pristup prvenstveno temelji na opsegu pojma osobnih podataka kako je definiran u članku 4. točki 1. Opće uredbe o zaštiti podataka<sup>46</sup>. Pojam osobnih podataka već je bio predmet više dokumenata<sup>47</sup> Radne skupine iz članka 29.<sup>48</sup> i Sud Europske unije dao je svoje tumačenje tog pojma, među ostalim u kontekstu prava na pristup u skladu s člankom 12. Direktive 95/46/EZ.
94. Radna skupina iz članka 29. smatrala je da definicija osobnih podataka iz Direktive 95/46/EZ „odražava namjeru europskog zakonodavca za osiguranje širokog pojma ‚osobnih podataka’<sup>49</sup>. U skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka ta se definicija i dalje odnosi na „sv[e] poda[tke] koji se odnose na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi”. Osim osnovnih osobnih podataka, kao što su ime i adresa, telefonski broj itd., ta definicija može obuhvaćati neograničenu količinu podataka širokog raspona, među ostalim medicinske nalaze, povijest kupnje, pokazatelje kreditne sposobnosti, sadržaj komunikacije i slično. S obzirom na širok opseg definicije osobnih podataka, ako voditelj obrade strogo

---

<sup>45</sup> U skladu s načelom integrirane privatnosti ta je analiza dio procjene odgovarajućih zaštitnih i drugih mjera za zaštitu načela zaštite podataka i prava ispitanika, koja se provodi „u vrijeme određivanja sredstava obrade i u vrijeme same obrade”, npr. smanjenje vremena odgovora pri ostvarenju prava ispitanika može biti jedan od parametara. Za dodatna obrazloženja vidjeti Smjernice 4/2019 o članku 25. „Tehnička i integrirana zaštita podataka”.

<sup>46</sup> U skladu s člankom 4. točkom 1. Opće uredbe o zaštiti podataka „osobni podaci” znači svi podaci koji se odnose na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi („ispitanik”); pojedinac čiji se identitet može utvrditi jest osoba koja se može identificirati izravno ili neizravno, osobito uz pomoć identifikatora kao što su ime, identifikacijski broj, podaci o lokaciji, mrežni identifikator ili uz pomoć jednog ili više čimbenika svojstvenih za fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet tog pojedinca”.

<sup>47</sup> Na primjer, WP251 rev.01, Smjernice o automatiziranom pojedinačnom donošenju odluka i izradi profila za potrebe Uredbe 2016/679, str. 19; Smjernice Radne skupine iz članka 29. o pravu na prenosivost podataka – odobrio Europski odbor za zaštitu podataka, str. 9.

<sup>48</sup> Radna skupina iz članka 29. neovisna je europska radna skupina koja se bavila pitanjima povezanim sa zaštitom privatnosti i osobnih podataka do 25. svibnja 2018. (stupanje na snagu Opće uredbe o zaštiti podataka) i prethodnik je Europskog odbora za zaštitu podataka.

<sup>49</sup> Mišljenje 4/2007 Radne skupine iz članka 29. o pojmu osobnih podataka, str. 4.

tumači tu definiciju, to bi dovelo do pogrešne klasifikacije osobnih podataka<sup>50</sup> i u konačnici do povrede prava na pristup.

95. U spojenim predmetima C-141/12 i C-372/12<sup>51</sup> Sud Europske unije presudio je da pravo na pristup obuhvaća osobne podatke koji se nalaze u zapisniku, odnosno „prezime, datum rođenja, državljanstvo, spol, narodnost, religij[u] i jezik” podnositelja zahtjeva i „ako je primjenjivo, takv[e] poda[tke] u pravnoj analizi iz zapisnika”, ali ne i samu pravnu analizu<sup>52</sup>. Pravna analiza u tom kontekstu sama po sebi nije mogla biti predmet provjere točnosti ispitanika ni ispravljanja. Nadalje, pružanjem pristupa pravnoj analizi ne ispunjava se obveza osiguranja privatnosti, nego pristupa upravnim dokumentima.
96. U predmetu Nowak<sup>53</sup> Sud Europske unije proveo je širu analizu i utvrdio da su pisani odgovori kandidata na stručnom ispitu i eventualne povezane napomene ispitivača osobni podaci koji se odnose na kandidata na ispitu. Konkretnije, takve su subjektivne informacije osobni podaci „u obliku mišljenja ili ocjena, pod uvjetom da se oni ‚odnose’ na dotičnu osobu”<sup>54</sup>, za razliku od ispitnih pitanja, koja nisu osobni podaci<sup>55</sup>. Stoga bi se pri kontekstualnoj procjeni trebali razmotriti učinci ili posljedice koje informacije mogu imati na pojedinca, a time i opseg primjene prava na pristup.

**Primjer 15:** osoba ima razgovor za posao u poduzeću. U tom kontekstu kandidat predaje svoj životopis i molbu za posao. Djelatnik za upravljanje ljudskim resursima za vrijeme razgovora vodi bilješke na računalu kako bi dokumentirao razgovor. Zatim kandidat kao ispitanik zatraži pristup osobnim podacima koji se odnose na njega, a koje je poduzeće kao voditelj obrade prikupilo za vrijeme postupka zapošljavanja.

Voditelj obrade mora ispitaniku dostaviti osobne podatke koje je on aktivno naveo u svojem životopisu i molbi za posao. Osim toga, voditelj obrade mora ispitaniku dostaviti sažetak razgovora, uključujući subjektivne komentare na ponašanje ispitanika koje je djelatnik za upravljanje ljudskim resursima zabilježio za vrijeme razgovora za posao, uzimajući u obzir iznimke na temelju nacionalnog prava i u skladu s člankom 23. Opće uredbe o zaštiti podataka.

97. Stoga, podložno konkretnim činjenicama u pojedinom slučaju, voditelji obrade pri procjeni određenog zahtjeva za pristup moraju dostaviti, među ostalim, sljedeće vrste podataka, ne dovodeći u pitanje članak 15. stavak 4. Opće uredbe o zaštiti podataka:
- posebne kategorije osobnih podataka u skladu s člankom 9. Opće uredbe o zaštiti podataka
  - osobne podatke u vezi s kaznenim osudama i kažnjivim djelima u skladu s člankom 10. Opće uredbe o zaštiti podataka
  - podatke koje je ispitanik svjesno i aktivno dostavio (npr. podaci za račun dostavljeni putem obrazaca, odgovori na upitnik)<sup>56</sup>
  - zabilježene podatke ili neobrađene podatke koje je ispitanik pružio upotrebom usluge ili uređaja (npr. podaci koje obrađuju povezani objekti, povijest transakcija, evidencije aktivnosti)

<sup>50</sup> Kao podataka koji se ne odnose na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi.

<sup>51</sup> Sud Europske unije, spojeni predmeti C-141/12 i C-372/12, YS protiv Minister voor Immigratie, Integratie en Asiel i Minister voor Immigratie, Integratie en Asiel protiv M i S, 17. srpnja 2014.

<sup>52</sup> Sud Europske unije, spojeni predmeti C-141/12 i C-372/12, YS i drugi, točke 38. i 48.

<sup>53</sup> Sud Europske unije, C-434/16, Peter Nowak protiv Data Protection Commissioner, 20. prosinca 2017.

<sup>54</sup> Sud Europske unije, C-434/16, Nowak, točke 34. i 35.

<sup>55</sup> Sud Europske unije, C-434/16, Nowak, točka 58.

<sup>56</sup> Smjernice Radne skupine iz članka 29. o pravu na prenosivost podataka – odobrio Europski odbor za zaštitu podataka, str. 9.



kao što su evidencije pristupa, povijest upotrebe internetskih stranica, aktivnosti pretraživanja, podaci o lokaciji, aktivnost klikanja, jedinstveni aspekti ponašanja osobe kao što su rukopis, pritisci tipki, poseban način hodanja ili govora)<sup>57</sup>

- podatke koji su izvedeni iz drugih podataka koje ispitanik nije izravno pružio (npr. kreditna sposobnost, klasifikacija na temelju zajedničkih karakteristika ispitanika, zemlja boravišta izvedena iz poštanskog broja)<sup>58</sup>
- podatke dobivene na temelju drugih podataka koje ispitanik nije izravno pružio (npr. kako bi se ocijenila kreditna sposobnost ili ispunila pravila za suzbijanje pranja novca, algoritamski rezultati, rezultati zdravstvenog pregleda ili postupka personalizacije ili davanja preporuka)<sup>59</sup>
- pseudonimizirane podatke za razliku od anonimiziranih podataka (vidjeti i odjeljak 3. ovih smjernica).

**Primjer 16:** elementi koji su upotrijebljeni za donošenje odluke o npr. promaknuću zaposlenika, povećanju njegove plaće ili dodjeli nove radne zadaće zaposleniku (npr. godišnje procjene rada, zahtjevi za osposobljavanje, evidencija o ponašanju, rangiranje, potencijal za razvoj karijere) osobni su podaci koji se odnose na tog zaposlenika. Stoga ispitanik može ostvariti pristup tim elementima na zahtjev i u skladu s člankom 15. stavkom 4. Opće uredbe o zaštiti podataka ako se osobni podaci, na primjer, odnose i na drugog pojedinca (npr. identitet ili elementi kojima se otkriva identitet drugog zaposlenika čiji je iskaz o profesionalnoj uspješnosti uključen u godišnju procjenu rada može biti podložan ograničenjima iz članka 15. stavka 4. Opće uredbe o zaštiti podataka i stoga se oni možda ne mogu dostaviti subjektu kako bi se zaštitila prava i slobode tog zaposlenika). Unatoč tomu, mogu biti primjenjive odredbe nacionalnog radnog prava, na primjer u vezi s pristupom zaposlenika dosjeima osoblja, ili druge nacionalne odredbe, kao što su odredbe o poslovnoj tajni. U svim okolnostima takva ograničenja ostvarenja prava ispitanika na pristup (ili drugih prava) predviđena nacionalnim pravom moraju biti usklađena s uvjetima iz članka 23. Opće uredbe o zaštiti podataka (vidjeti odjeljak 6.4.).

98. Iz prethodnog nepotpunog popisa osobnih podataka koji se mogu dostaviti ispitaniku u kontekstu zahtjeva za pristup može se izvući više zaključaka. Iz prethodno navedenog jasno je da voditelj obrade pri pružanju pristupa osobnim podacima ne može činiti razliku između podataka u papirnatim spisima i elektronički pohranjenih podataka, pod uvjetom da su oni obuhvaćeni područjem primjene Opće uredbe o zaštiti podataka. Drugim riječima, osobni podaci u papirnatim spisima koji su dio sustava pohrane ili su namijenjeni biti dio sustava pohrane obuhvaćeni su pravom na pristup na isti način kao i osobni podaci pohranjeni u računalnoj memoriji s pomoću, na primjer, binarnog koda ili videovrpce.
99. Osim toga, kao i većina prava ispitanika pravo na pristup uključuje i dobivene i izvedene podatke, uključujući osobne podatke koje je kreirao pružatelj usluge, dok pravo na prenosivost podataka uključuje samo podatke koje je pružio ispitanik<sup>60</sup>. Stoga u slučaju zahtjeva za pristup i za razliku od

---

<sup>57</sup> Mišljenje 4/2007 Radne skupine iz članka 29. o pojmu osobnih podataka, str. 8.

<sup>58</sup> Smjernice Radne skupine iz članka 29. o pravu na prenosivost podataka – odobrio Europski odbor za zaštitu podataka, str. 10–11.

<sup>59</sup> Smjernice Radne skupine iz članka 29. o pravu na prenosivost podataka – odobrio Europski odbor za zaštitu podataka, str. 10–11; Radna skupina iz članka 29., WP 251 rev.01, 6. veljače 2018., Smjernice o automatiziranom pojedinačnom donošenju odluka i izradi profila za potrebe Uredbe 2016/679 – odobrio Europski odbor za zaštitu podataka (dalje u tekstu „Smjernice Radne skupine iz članka 29. o automatiziranom pojedinačnom donošenju odluka i izradi profila – odobrio Europski odbor za zaštitu podataka”), str. 9–10.

<sup>60</sup> Kako je prethodno navedeno u Smjernicama Radne skupine iz članka 29. o pravu na prenosivost podataka – odobrio Europski odbor za zaštitu podataka, str. 10 i ponovljeno u Smjernicama Radne skupine iz članka 29. o

zahtjeva za prijenos podataka ispitaniku treba dostaviti ne samo osobne podatke koje je pružio voditelju obrade radi naknadne analize ili procjene tih podataka, nego i rezultat svake naknadne analize ili procjene.

100. Također je važno podsjetiti da postoje informacije, kao što su anonimni podaci<sup>61</sup>, koje su podaci koji se ni izravno ni neizravno ne odnose na osobu koja se može identificirati i da oni stoga nisu obuhvaćeni područjem primjene Opće uredbe o zaštiti podataka. Na primjer, lokacija poslužitelja na kojem se obrađuju osobni podaci ispitanika nije osobni podatak. To može biti teško razlikovati i voditelji obrade mogu se pitati kako jasno učiniti razliku između osobnih i neosobnih podataka, posebice u slučaju miješanih skupova podataka. U takvom slučaju može biti korisno razlikovati miješane skupove podataka u kojima su osobni i neosobni podaci neraskidivo povezani od onih u kojima nisu. Osobni i neosobni podaci mogu biti neraskidivo povezani u miješanim skupovima podataka i zajednički biti obuhvaćeni područjem primjene prava na pristup ispitanika na kojeg se odnose ti osobni podaci<sup>62</sup>. U drugim slučajevima osobni podaci i neosobni podaci u miješanim skupovima podataka možda nisu neraskidivo povezani, zbog čega ispitanik ima pravo na pristup samo osobnim podacima u skupu. Primjerice, poduzeće će možda ispitaniku morati dostaviti pojedinačna izvješća o informatičkim incidentima, ali ne cijelu bazu podataka poduzeća o informatičkim problemima. Međutim, sigurnosne mjere koje je voditelj obrade poduzeo općenito se ne smatraju osobnim podacima, pod uvjetom da one nisu neraskidivo povezane s osobnim podacima, i stoga nisu obuhvaćene pravom na pristup.
101. Konačno, Europski odbor za zaštitu podataka u ovom kontekstu podsjeća da zaštita pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka obuhvaća sve prethodno navedene vrste osobnih podataka i da je strogo tumačenje te definicije u suprotnosti s odredbama Opće uredbe o zaštiti podataka i predstavlja povredu članka 8. Povelje o temeljnim pravima. Drukčiji režim za ostvarenje prava u vezi s nekim vrstama osobnih podataka, koji nije predviđen Općom uredbom o zaštiti podataka, može se uvesti isključivo zakonski, u skladu s člankom 23. te uredbe (kako je dodatno obrazloženo u odjeljku 6.4.). Stoga voditelji obrade ne mogu ograničiti ostvarenje prava na pristup neopravdanim ograničenjem opsega osobnih podataka.

#### 4.2. Osobni podaci na koje se odnosi pravo na pristup

102. U skladu s člankom 15. stavkom 1. Opće uredbe o zaštiti podataka „[i]spitanik ima pravo dobiti od voditelja obrade potvrdu obrađuju li se osobni podaci koji se odnose na njega te ako se takvi osobni podaci obrađuju, pristup osobnim podacima i sljedećim informacijama” (naknadno istaknuto).
103. Iz stavka 1. članka 15. Opće uredbe o zaštiti podataka proizlazi više elemenata. U stavku se izričito upućuje na „osobne podatke koji se odnose na njega” (4.2.1.), koje voditelj obrade „obrađuje” (4.2.2.):

---

automatiziranom pojedinačnom donošenju odluka i izradi profila – odobrio Europski odbor za zaštitu podataka, str. 17.

<sup>61</sup> Dodatna obrazloženja o pojmu anonimizacije dostupna su u dokumentu Radne skupine iz članka 29., Mišljenje 05/2014 o tehnikama anonimizacije, WP216, 10. travnja 2014., str. 5–19.

<sup>62</sup> Komunikacija Komisije Europskom parlamentu i Vijeću, Smjernice o Uredbi o okviru za slobodan protok neosobnih podataka u Europskoj uniji, 29. svibnja 2019., COM(2019) 250 final.

#### 4.2.1. „osobni podaci koji se odnose na njega”

104. Pravo na pristup može se ostvariti isključivo u vezi s osobnim podacima koji se odnose na ispitanika koji traži pristup ili, ako je primjenjivo, putem ovlaštene osobe ili posrednika (vidjeti odjeljak 3.4.). Postoje i situacije u kojima podaci nisu povezani s osobom koja ostvaruje pravo na pristup, nego s drugim pojedincem. Međutim, ispitanik ima pravo samo na osobne podatke koji se odnose na njega, a ne na podatke koji se odnose samo na drugu osobu<sup>63</sup>.
105. Međutim, klasifikacija podataka kao osobnih podataka koji se odnose na ispitanika ne ovisi o činjenici da se ti osobni podaci odnose i na neku drugu osobu<sup>64</sup>. Stoga je moguće da se osobni podaci istovremeno odnose na više osoba. To ne znači da bi se pristup osobnim podacima koji se odnose i na neku drugu osobu trebao automatski odobriti jer voditelj obrade mora postupati u skladu s člankom 15. stavkom 4. Opće uredbe o zaštiti podataka.
106. Voditelji obrade ne bi trebali „prestrogo” tumačiti formulaciju „osobni podaci koji se odnose na njega” jer je Radna skupina iz članka 29. to već utvrdila u vezi s pravom na prenosivost podataka<sup>65</sup>. U vezi s pravom na pristup Europski odbor za zaštitu podataka smatra, na primjer, da snimke telefonskog razgovora (i njihova transkripcija) između ispitanika koji traži pristup i voditelja obrade mogu biti obuhvaćene pravom na pristup ako se radi o osobnim podacima<sup>66</sup>. Pod uvjetom da se primjenjuje Opća uredba o zaštiti podataka i da obrada nije obuhvaćena iznimkom za kućne aktivnosti u skladu s člankom 2. stavkom 2. točkom (c) te uredbe, ako ispitanik upotrijebi dobivenu snimku koja uključuje osobne podatke sugovornika u druge svrhe, primjerice ako objavi snimku, ispitanik će postati voditelj obrade pri toj obradi osobnih podataka koji se odnose na drugu osobu čiji je glas snimljen. Iako voditelj obrade na temelju toga neće biti izuzet od svojih obveza zaštite podataka pri detaljnoj analizi toga smije li se pružiti pristup cijeloj snimci, voditelja obrade potiče se da obavijesti ispitanika da u tom slučaju može postati voditelj obrade. To ne dovodi u pitanje dodatne procjene u skladu s člankom 15. točkom 4. Opće uredbe o zaštiti podataka opisane u odjeljku 6. Isto tako, poruke koje su ispitanici poslali drugima u obliku interpersonalnih poruka i koje su izbrisali sa svojeg uređaja, a koje su i dalje dostupne pružatelju usluge, mogu biti obuhvaćene područjem primjene prava na pristup.
107. Međutim, postoje situacije u kojima se poveznica između podataka i više osoba voditelju obrade može činiti nejasnom, kao u slučaju krađe identiteta. U slučaju krađe identiteta osoba prijevarno djeluje u

---

<sup>63</sup> Smjernice Radne skupine iz članka 29. o pravu na prenosivost podataka – odobrio Europski odbor za zaštitu podataka, str. 9: „U područje primjene zahtjeva za prenosivost podataka uključeni su samo osobni podaci. Stoga svi podaci koji su anonimni ili se ne odnose na ispitanika neće biti uključeni u to područje primjene. Međutim, pseudonimizirani podaci koji se mogu jasno povezati s ispitanikom (npr. tako da ispitanik pruži odgovarajući identifikator, vidjeti članak 11. stavak 2.) uključeni su u područje primjene.”

<sup>64</sup> Sud Europske unije, presuda u predmetu C-434/16, Peter Nowak protiv Data Protection Commissioner, 2017., točka 44.

<sup>65</sup> Smjernice Radne skupine iz članka 29. o pravu na prenosivost podataka – odobrio Europski odbor za zaštitu podataka, str. 9: „U brojnim će okolnostima voditelji obrade obrađivati informacije koje sadržavaju osobne podatke o nekoliko ispitanika. U tom slučaju voditelji obrade ne bi trebali prestrogo tumačiti rečenicu ‚osobni podaci koji se odnose na ispitanika’. Na primjer, telefonski zapisi, razmjena poruka među osobama ili zapisi prijenosa govora putem internetskog protokola (VoIP) mogu uključivati (u povijesti računa korisnika) pojedinosti o trećim osobama uključenima u ulazne i izlazne pozive. Iako će zbog toga zapisi sadržavati osobne podatke koji se odnose na više ljudi, trebalo bi ih moći pružiti korisnicima kao odgovor na zahtjeve za prenosivost podataka jer se zapisi odnose (i) na ispitanika. Međutim, ako se ti zapisi zatim prenose novom voditelju obrade, taj novi voditelj obrade ne bi ih trebao obrađivati ni za jednu svrhu koja bi negativno utjecala na prava i slobode trećih osoba (vidjeti u nastavku: treći uvjet).”

<sup>66</sup> Vidjeti primjer 34 u odjeljku 6.2.

ime druge osobe. U tom je kontekstu važno imati na umu da bi se žrtvi trebale dostaviti informacije o svim osobnim podacima koje voditelj obrade pohranjuje u vezi s njezinim identitetom, među ostalim onima koji su prikupljeni na temelju radnji prevaranta. Drugim riječima, čak i nakon što voditelj obrade sazna da se radi o krađi identiteta, osobni podaci koji su povezani s identitetom žrtve predstavljaju osobne podatke ispitanika.

**Primjer 17:** osoba prijevorno upotrijebi identitet druge osobe kako bi igrala poker na internetu. Počinitelj plati internetskoj kockarnici s pomoću kreditne kartice koju je ukrao od žrtve. Kad žrtva sazna da joj je ukraden identitet, ona od pružatelja internetske kockarnice zatraži pristup svojim osobnim podacima i posebno internetskim igrama koje je počinitelj odigrao i informacijama o kreditnoj kartici koju je upotrijebio.

Postoji poveznica između prikupljenih podataka i žrtve jer je upotrijebljen njezin identitet. Nakon otkrivanja prijave prethodno navedeni osobni podaci i dalje su povezani sa žrtvom zbog njihova sadržaja (kreditna kartica žrtve jasno se odnosi na nju) te svrhe i učinka (informacije o internetskim igrama koje je počinitelj odigrao mogu se, na primjer, upotrijebiti za izdavanje računa žrtvi). Stoga internetska kockarnica mora žrtvi pružiti pristup prethodno navedenim osobnim podacima.

108. Ako je to primjereno, interna evidencija povezivanja može se upotrijebiti radi čuvanja evidencije o pristupanju datoteci i otkrivanje toga koje su radnje poduzete u vezi s pristupanjem evidenciji, kao što su ispis, kopiranje ili brisanje osobnih podataka. Ta evidencija može uključivati vrijeme zapisa, razlog pristupa datoteci i informacije kojima se identificira osoba koja je imala pristup. Pitanja povezana s tom temom trenutačno su aktualna u predmetu koji se vodi pred Sudom Europske unije (C-579/21). Uspostavljanje te nadzor i revizija evidencije povezivanja obuhvaćeni su odgovornošću voditelja obrade te ih nadzorna tijela mogu provjeriti. Stoga bi voditelj obrade trebao osigurati da osobe koje djeluju pod njegovim vodstvom koje imaju pristup osobnim podacima ne obrađuju te podatke ako to ne zatraži voditelj obrade, u skladu s člankom 29. Opće uredbe o zaštiti podataka. Ako osoba unatoč tomu obrađuje osobne podatke u svrhe koje nije zatražio voditelj obrade, ona može postati voditelj te obrade i biti podložna stegovnim ili kaznenim postupcima ili administrativnim sankcijama nadzornih tijela. Europski odbor za zaštitu podataka napominje da je u skladu s člankom 24. Opće uredbe o zaštiti podataka poslodavac odgovoran za primjenu odgovarajućih mjera, od osposobljavanja do stegovnih postupaka, kako bi osigurao da je obrada u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka i da ne dolazi do njezina kršenja.

#### 4.2.2. Osobni podaci koji „se obrađuju“

109. U stavku 1. članka 15. Opće uredbe o zaštiti podataka upućuje se i na osobne podatke koji „se obrađuju“. Referentna vremenska točka za utvrđivanje raspona osobnih podataka koji su obuhvaćeni zahtjevom za pristup već je obrazložena u odjeljku 2.3.3. Međutim, iz formulacije se može zaključiti i da se u okviru prava na pristup ne čini razlika između svrha postupaka obrade.

**Primjer 18:** poduzeće je obradilo osobne podatke koji se odnose na ispitanika kako bi obradilo njegovu narudžbu i dostavilo proizvod na kućnu adresu ispitanika. Nakon što te prvotne svrhe u koje su osobni podaci prikupljeni više ne postoje, voditelj obrade zadrži neke osobne podatke samo kako bi ispunio svoje pravne obveze povezane s čuvanjem evidencije.

Ispitanik zatraži pristup osobnim podacima koji se odnose na njega. Kako bi ispunio svoju obvezu u skladu s člankom 15. stavkom 1. Opće uredbe o zaštiti podataka, voditelj obrade ispitaniku mora dostaviti zatražene osobne podatke koje je pohranio kako bi ispunio svoje pravne obveze.

110. Arhivirani osobni podaci trebaju se razlikovati od sigurnosne kopije podataka koja predstavlja osobne podatke pohranjene samo radi vraćanja podataka u slučaju njihova gubitka. Treba istaknuti da je u smislu načela integrirane zaštite podataka i smanjenja količine podataka sigurnosna kopija podataka zapravo slična podacima u aktualnom sustavu. Ako postoje male razlike između osobnih podataka u sustavu sigurnosne kopije i aktualnom sustavu, one su obično povezane s prikupljanjem dodatnih podataka nakon posljednjeg sigurnosnog kopiranja. Smanjenje podataka u aktualnom sustavu (npr. brisanje nekih podataka nakon isteka razdoblja zadržavanja ili nakon zahtjeva za brisanje) u nekim će slučajevima samo prebrisati sigurnosnu kopiju podataka pri sljedećem sigurnosnom kopiranju. Ako se zahtjev za pristup zaprimi u trenutku kad u sustavu sigurnosne kopije ima više osobnih podataka koji se odnose na ispitanika nego u aktualnom sustavu ili se u njemu nalaze različiti osobni podaci (što se može utvrditi, na primjer, na temelju evidencije brisanja u aktualnom sustavu koja je u potpunosti u skladu s načelom smanjenja količine podataka), voditelj obrade mora biti transparentan o toj situaciji i ako je to tehnički izvedivo, mora pružiti pristup u skladu sa zahtjevom ispitanika, što uključuje pristup osobnim podacima pohranjenima u sigurnosnoj kopiji. Na primjer, radi transparentnosti prema ispitanicima koji ostvaruju svoje pravo, evidencija brisanja u aktualnom sustavu može voditelju obrade omogućiti da vidi da u sigurnosnoj kopiji postoje podaci koji više nisu dostupni u aktualnom sustavu jer su nedavno izbrisani, ali još nisu prebrisani u sigurnosnoj kopiji.

#### 4.2.3. Opseg novog zahtjeva za pristup

111. Treba napomenuti i da ispitanici imaju pravno na pristup svim obrađivanim podacima koji se odnose na njih ili dijelu podataka, ovisno o opsegu zahtjeva (vidjeti i odjeljak 2.3.1. o potpunosti informacija i odjeljak 3.1.1. o analizi sadržaja zahtjeva). Stoga, ako je voditelj obrade već prethodno ispunio zahtjev za pristup i ako zahtjev nije pretjeran, voditelj obrade ne može smanjiti opseg tog novog zahtjeva. To znači da, u vezi s daljnjim zahtjevima za pristup istog ispitanika, voditelj obrade ne bi trebao obavijestiti ispitanika samo o promjenama u obrađivanim osobnim podacima ili samoj obradi koje su nastale nakon posljednjeg zahtjeva, osim ako se ispitanik izričito složi s time. U suprotnom bi ispitanici morali kompilirati dostavljene osobne podatke kako bi imali potpun skup osobnih podataka radi informiranja o obradi i ostvarenja svojih prava kao ispitanika.

#### 4.3. Informacije o obradi i pravima ispitanika

112. Osim pristupa samim osobnim podacima voditelj obrade mora dostaviti informacije o obradi i pravima ispitanika u skladu s člankom 15. stavkom 1. točkama od (a) do (h) i člankom 15. stavkom 2. Opće uredbe o zaštiti podataka. Većina informacija o tim konkretnim točkama već je dostupna, barem u općem obliku, u evidenciji aktivnosti obrade voditelja obrade iz članka 30. Opće uredbe o zaštiti podataka i/ili u njegovoj izjavi o zaštiti podataka u skladu s člancima od 12. do 14. te uredbe. Stoga kao prvi korak može biti korisno pogledati „Smjernice o transparentnosti na temelju Uredbe 2016/679”<sup>67</sup> Radne skupine iz članka 29. u vezi s informacijama koje se moraju dostaviti u skladu s člancima 13. i 14. Opće uredbe o zaštiti podataka.
113. Kako bi se uskladili s člankom 15. stavkom 1. točkama od (a) do (h) i člankom 15. stavkom 2., voditelji obrade mogu pažljivo upotrijebiti dijelove teksta iz svoje izjave o zaštiti osobnih podataka, pod uvjetom da osiguraju da su oni ažurni i precizni u vezi sa zahtjevom ispitanika. Prije ili pri početku obrade podataka neke informacije, kao što su identifikacija određenih primatelja ili određeno trajanje obrade

---

<sup>67</sup> Dokument Radne skupine iz članka 29., WP260 rev.01, 11. travnja 2018., Smjernice o transparentnosti na temelju Uredbe 2016/679 – odobrio Europski odbor za zaštitu podataka (dalje u tekstu „Smjernice Radne skupine iz članka 29. o transparentnosti – odobrio Europski odbor za zaštitu podataka”).

podataka, često još nije moguće dostaviti. Neke informacije, kao što je pravo na podnošenje pritužbe nadzornom tijelu (vidjeti članak 15. stavak 1. točku (f)), ne mijenjaju se ovisno o osobi koja podnosi zahtjev za pristup. Stoga se mogu priopćiti na općenit način kao i u izjavi o zaštiti osobnih podataka. Druge vrste informacija, kao što su informacije o primateljima, kategorijama i izvoru podataka, mogu se razlikovati ovisno o podnositelju i opsegu zahtjeva. Stoga će se u kontekstu zahtjeva za pristup u skladu s člankom 15. sve informacije o obradi dostupne voditelju obrade možda morati ažurirati i prilagoditi postupcima obrade koji se stvarno provode u vezi s ispitanikom koji podnosi zahtjev. Prema tome, upućivanje na formulacije iz politike privatnosti ne bi bilo zadovoljavajući način na koji voditelj obrade može dostaviti informacije iz članka 15. stavka 1. točaka od (a) do (h) i stavka 2., osim ako su „prilagođene i ažurirane” informacije identične informacijama koje su dostavljene pri početku obrade. Voditelj obrade mogao bi pri objašnjavanju toga koje se informacije odnose na osobu koja podnosi zahtjev, prema potrebi, upućivati na određene aktivnosti (npr. „ako ste upotrijebili ovu uslugu...”, „ako ste platili po računu...”), pod uvjetom da je ispitanicima jasno odnosi li se to na njih. U nastavku se obrazlaže potrebna razina preciznosti za pojedine vrste informacija.

114. Informacije o svrhama u skladu s člankom 15. stavkom 1. točkom (a) trebaju biti specifične za točno one svrhe o kojima se radi u pojedinom slučaju u vezi s kojim ispitanik podnosi zahtjev. Ne bi bilo dovoljno navesti popis općih svrha voditelja obrade bez obrazloženja toga koje svrhe voditelj obrade upotrebljava u aktualnom slučaju u vezi s kojim ispitanik podnosi zahtjev. Ako se obrada provodi u više svrha, voditelj obrade mora pojasniti koji se podaci ili kategorije podataka obrađuju u koje svrhe. Za razliku od članka 13. stavka 1. točke (c) i članka 14. stavka 1. točke (c) Opće uredbe o zaštiti podataka informacije o obradi iz članka 15. stavka 1. točke (a) ne uključuju informacije o pravnoj osnovi obrade. Međutim, budući da neka prava ispitanika ovise o primjenjivoj pravnoj osnovi, te su informacije ispitanicima važne za provjeru zakonitosti obrade podataka i utvrđivanje toga koja su prava ispitanika primjenjiva u specifičnoj situaciji. Stoga, kako bi se olakšalo ostvarivanje prava ispitanika u skladu s člankom 12. stavkom 2. Opće uredbe o zaštiti podataka, preporučuje se da voditelj obrade obavijesti ispitanika i o primjenjivoj pravnoj osnovi za svaki postupak obrade ili da navede gdje je moguće pronaći te informacije. U svakom slučaju, načelo transparentne obrade zahtijeva da se informacije o pravnim osnovama obrade ispitaniku stave na raspolaganje na pristupačan način (npr. u izjavi u zaštiti osobnih podataka).
115. Informacije o kategorijama podataka (članak 15. stavak 1. točka (b)) možda će se također morati prilagoditi situaciji ispitanika tako da se uklone kategorije koje nisu relevantne u predmetnom slučaju podnositelja zahtjeva.

**Primjer 19:** u kontekstu informacija iz članaka 13. i 14. Opće uredbe o zaštiti podataka, hotel navodi da obrađuje više kategorija podataka klijenata (identifikacijske podatke, kontaktne podatke, bankovne podatke, broj kreditne kartice itd.). Ako se zahtjev za pristup podnosi na temelju članka 15., ispitaniku se, osim pristupa stvarnim podacima koji se obrađuju (drugi sastavni dio), u skladu s člankom 15. stavkom 1. točkom (b) moraju staviti na raspolaganje i specifične kategorije podataka koje se obrađuju u specifičnom slučaju (npr. ne uključujući bankovne podatke ili podatke o kreditnoj kartici ako je riječ o plaćanju gotovinom).

116. Kad je riječ o informacijama o „primateljima ili kategorijama primatelja” (članak 15. stavak 1. točka (c)), najprije treba uzeti u obzir definiciju primatelja iz članka 4. točke 9. Opće uredbe o zaštiti podataka. Definicija primatelja temelji se na otkrivanju osobnih podataka fizičkoj ili pravnoj osobi, javnom tijelu,

agenciji ili drugom tijelu<sup>68</sup>. U skladu s člankom 4. točkom 9. Opće uredbe o zaštiti podataka javna tijela koja djeluju u okviru određene istrage na koju se primjenjuju posebne nacionalne odredbe ne smatraju se primateljima.

117. Kad je riječ o tome može li voditelj obrade odabrati između informacija o primateljima ili informacija o kategorijama primatelja, treba napomenuti da „za razliku od članaka 13. i 14. OUZP- a kojima se propisuje obveza voditelja obrade (...), člankom 15. OUZP- a predviđa se stvarno pravo ispitanika na pristup na način da on treba imati pravo odabira između dobivanja informacija o konkretnim primateljima kojima su ti podaci otkriveni ili će biti otkriveni, kad je to moguće, ili dobivanja informacija o kategorijama primatelja”<sup>69</sup>. Treba podsjetiti i da, kako je navedeno u prethodno navedenim smjernicama o transparentnosti<sup>70</sup>, informacije o primateljima ili kategorijama primatelja već bi u skladu s člancima 13. i 14. Opće uredbe o zaštiti podataka trebale biti što konkretnije kako bi se ispunila načela transparentnosti i poštenosti. U skladu s člankom 15., ako ispitanik nije odabrao drukčije, voditelj obrade mora imenovati stvarne primatelje, osim ako je identifikacija tih primatelja nemoguća ili ako voditelj obrade dokaže da su zahtjevi ispitanika za pristup očito neutemeljeni ili pretjerani u smislu članka 12. stavka 5. Opće uredbe o zaštiti podataka<sup>71 72</sup>. U vezi s time Europski odbor za zaštitu podataka podsjeća da je pohrana informacija koje se odnose na stvarne ispitanike među ostalim potrebna kako bi voditelj obrade ispunio svoje obveze iz članka 5. stavka 2. i članka 19. Opće uredbe o zaštiti podataka.

**Primjer 20:** poslodavac u svojoj izjavi o zaštiti osobnih podataka navodi informacije o tome koje se kategorije podataka prosljeđuju „turističkim agencijama” ili „hotelima” u slučaju poslovnih putovanja, u skladu s člankom 13. stavkom 1. točkom (e) i člankom 14. stavkom 1. točkom (e) Opće uredbe o zaštiti podataka. Ako zaposlenik podnese zahtjev za pristup osobnim podacima nakon poslovnih putovanja, poslodavac bi u vezi s primateljima osobnih podataka u skladu s člankom 15. stavkom 1. točkom (c) u svojem odgovoru trebao navesti turističke agencije i hotele koji su primili podatke. Iako je poslodavac legitimno uputio na kategorije primatelja u svojoj izjavi o zaštiti osobnih podataka u skladu s člancima 13. i 14. jer u to vrijeme nije bilo moguće imenovati primatelje, trebao bi navesti informacije o konkretnim primateljima (imena turističkih agencija, hotela itd.) kad zaposlenik podnese zahtjev za pristup, osim ako je zaposlenik odabrao drukčije.

Ako voditelj obrade, poštujući prethodno navedene uvjete, može navesti samo kategorije primatelja, te bi informacije trebale biti što konkretnije, odnosno trebao bi navesti vrstu (među ostalim upućivanje na djelatnosti koje primatelj obavlja), industriju, sektor, podsektor i lokaciju primatelja<sup>73</sup>.

118. U skladu s člankom 15. stavkom 1. točkom (d) moraju se dostaviti informacije o predviđenom razdoblju u kojem će osobni podaci biti pohranjeni, ako je to moguće. U suprotnom se moraju dostaviti kriteriji korišteni za utvrđivanje tog razdoblja. Informacije koje voditelj obrade dostavi moraju biti dovoljno

<sup>68</sup> Treba dodatno napomenuti da unutar istog poduzeća mogu postojati različiti voditelji obrade kako su definirani u članku 4. točki 7. Opće uredbe o zaštiti podataka. U sklopu takvog poslovanja moguće je otkrivanje podataka između dva primatelja unutar jednog poduzeća.

<sup>69</sup> Sud Europske unije, C-154/21 (Österreichische Post AG), točka 36.

<sup>70</sup> Dokument Radne skupine iz članka 29., WP260 rev.01, 11. travnja 2018., Smjernice o transparentnosti na temelju Uredbe 2016/679 – odobrio Europski odbor za zaštitu podataka (dalje u tekstu „Smjernice Radne skupine iz članka 29. o transparentnosti – odobrio Europski odbor za zaštitu podataka”), str. 37 (Prilog).

<sup>71</sup> Sud Europske unije, C-154/21 (Österreichische Post AG).

<sup>72</sup> Činjenica da su podaci otkriveni velikom broju primatelja ne bi sama po sebi značila da je zahtjev pretjeran, vidjeti odjeljak 6. točku 188.

<sup>73</sup> Smjernice Radne skupine iz članka 29. o transparentnosti – odobrio Europski odbor za zaštitu podataka, str. 37 (Prilog).

precizne da bi ispitanik znao koliko će dugo podaci koji se odnose na njega biti pohranjeni. Ako nije moguće odrediti vrijeme brisanja, treba navesti trajanje razdoblja pohrane i početak tog razdoblja ili okidač (raskid ugovora, istek jamstvenog razdoblja itd.). Nije dovoljno samo upućivanje, na primjer, na „brisanje nakon isteka zakonskih razdoblja pohrane”. Upućivanja na razdoblja pohrane podataka moraju se odnositi na konkretne podatke koji se odnose na ispitanika. Ako su osobni podaci ispitanika podložni različitim razdobljima brisanja (npr. jer svi podaci nisu podložni pravnim obvezama pohrane), moraju se navesti razdoblja brisanja povezana s odgovarajućim postupcima obrade i kategorijama podataka.

119. Informacije o pravu na podnošenje pritužbe nadzornom tijelu (članak 15. stavak 1. točka (f)) ne ovise o konkretnim okolnostima, ali prava ispitanika iz članka 15. stavka 1. točke (e) razlikuju se ovisno o pravnoj osnovi obrade. U vezi s obvezom olakšavanja ostvarenja pravâ ispitanika u skladu s člankom 12. stavkom 2. Opće uredbe o zaštiti podataka, odgovor voditelja obrade u vezi s tim pravima mora biti pojedinačno prilagođen slučaju ispitanika i odnositi se na predmetne postupke obrade. Trebalo bi izbjegavati informacije o pravima koje nisu primjenjive na konkretnu situaciju ispitanika.
120. U skladu s člankom 15. stavkom 1. točkom (g) mora se dostaviti „svaka dostupna informacija” o izvoru podataka ako se osobni podaci ne prikupljaju od ispitanika. Razina dostupnih informacija može se promijeniti s vremenom.

**Primjer 21:** u politici privatnosti velikog poduzeća navedeno je sljedeće:

„Provjere kreditne sposobnosti pomažu nam spriječiti probleme s platnim transakcijama. Njima štitimo poduzeće od financijskih rizika, što može utjecati i na prodajne cijene u srednjoročnom i dugoročnom razdoblju. Uvijek provodimo provjeru kreditne sposobnosti kad šaljemo robu, a da pritom nismo zaprimili uplatu, npr. u slučaju kupnje na kredit. Ako ne provodimo provjeru kreditne sposobnosti, moguće je platiti samo unaprijed (trenutni bankovni prijenos, internetsko plaćanje, kreditna kartica).

Za potrebe provjere kreditne sposobnosti poslat ćemo vaše ime, adresu i datum rođenja sljedećim pružateljima usluga, na primjer: 1. agenciji za financijske informacije X, 2. pružatelju poslovnih informacija Y i 3. komercijalnoj kreditnoj referentnoj agenciji Z.

Podaci se prosljeđuju prethodno navedenim kreditnim institucijama samo unutar zakonski dopuštenog okvira i samo za potrebe analize vašeg prethodnog platnog ponašanja, kao i za procjenu rizika od neispunjavanja obveza na temelju matematičko-statističkih postupaka s pomoću podataka o adresi te za provjeru vaše adrese (provjera dostave). Ovisno o rezultatu provjere kreditne sposobnosti možda vam više nećemo moći ponuditi pojedine načine plaćanja, kao što je kupnja na kredit.”

Stoga izjava o zaštiti osobnih podataka sadržava općenite informacije o mogućnosti dobivanja informacija od navedenih ureda za ekonomske informacije u skladu s člancima 13. i 14. Opće uredbe o zaštiti podataka. Ako unaprijed nije jasno koja će poduzeća biti uključena u obradu, dovoljno je u politici privatnosti navesti imena poduzeća koja ispunjavaju uvjete. U kontekstu zahtjeva na temelju članka 15., uz informacije o tome da su dobivene informacije o kreditnoj sposobnosti, nakon obrade bilo bi potrebno otkriti koja su točno poduzeća od navedenih bila uključena u tu obradu. U članku 15. stavku 1. točki (g) jasno je navedeno da informacije o obradi podataka uključuju „svaku dostupnu informaciju o njihovom izvoru” ako se osobni podaci ne prikupljaju od ispitanika.

121. Člankom 15. stavkom 1. točkom (h) predviđeno je da svaki ispitanik ima pravo na smislen način biti informiran, među ostalim, o postojanju i logici automatiziranog donošenja odluka, što uključuje izradu



profila o ispitaniku te značajne i predviđene posljedice koje bi ta obrada mogla imati<sup>74</sup>. Ako je moguće, informacije iz članka 15. stavka 1. točke (h) moraju biti preciznije u smislu razloga koji je doveo do konkretnih odluka koje se odnose na ispitanika koji je zatražio pristup.

122. U skladu s člankom 13. stavkom 1. točkom (f) i člankom 14. stavkom 1. točkom (f) Opće uredbe o zaštiti podataka potrebno je dostaviti informacije o namjeranim prijenosima podataka trećoj zemlji ili međunarodnoj organizaciji, uključujući informacije o postojanju odluke Komisije o primjerenosti ili odgovarajućih zaštitnih mjera. U kontekstu zahtjeva za pristup u skladu s člankom 15. u članku 15. stavku 2. informacije o odgovarajućim zaštitnim mjerama u skladu s člankom 46. Opće uredbe o zaštiti podataka zahtijevaju se samo u slučajevima u kojima se podaci stvarno prenose u treću zemlju ili međunarodnu organizaciju.

## 5. KAKO VODITELJ OBRADE MOŽE PRUŽITI PRISTUP?

123. U Općoj uredbi o zaštiti podataka nije detaljno propisano kako voditelj obrade mora pružiti pristup. Pravo na pristup može biti lako i jednostavno provesti u nekim situacijama, na primjer kad malo poduzeće posjeduje ograničene informacije o ispitaniku. U drugim je situacijama pravo na pristup kompliciranije jer je obrada podataka složenija u smislu broja ispitanika, kategorija podataka koji se obrađuju te protoka podataka unutar i između organizacija. Odgovarajući način pružanja pristupa može se razlikovati s obzirom na razlike u obradi osobnih podataka.
124. U ovom se odjeljku nastoje navesti neke smjernice i praktični primjeri načina na koji voditelji obrade mogu ispuniti zahtjev za pristup, kao i smjernice o značenju članka 12. stavka 1. Opće uredbe o zaštiti podataka u odnosu na pravo na pristup. U ovom odjeljku navode se i neke smjernice o tome što se smatra uobičajenim elektroničkim oblikom i o rokovima za pružanje pristupa u skladu s člankom 12. stavkom 3. Opće uredbe o zaštiti podataka.

### 5.1. Kako voditelj obrade može pronaći zatražene podatke?

125. Ispitanici bi trebali imati pristup svim informacijama koje voditelj obrade o njima obrađuje. To znači, na primjer, da je voditelj obrade dužan pretražiti osobne podatke u svojim informatičkim sustavima i neinformatičkim sustavima pohrane. Voditelj obrade pri tom bi pretraživanju trebao upotrebljavati informacije o ispitaniku koje su dostupne unutar organizacije, a koje će vjerojatno dovesti do rezultata u sustavima ovisno o tome kako su informacije strukturirane<sup>75</sup>. Primjerice, ako su informacije sortirane u datotekama prema imenu ili referentnom broju, pretraživanje bi moglo biti ograničeno na te čimbenike. Međutim, ako struktura podataka ovisi o drugim čimbenicima, kao što su obiteljski odnosi ili profesionalne titule ili bilo koja vrsta izravnih ili neizravnih identifikatora (npr. broj klijenta, korisničko ime ili IP adrese), pretraživanje se treba proširiti tako da ih obuhvaća, pod uvjetom da voditelj obrade posjeduje te informacije o ispitaniku ili mu ih ispitanik pruži. Isto vrijedi kad zapisi koji se odnose na treće osobe vjerojatno sadržavaju osobne podatke koji se odnose na ispitanika. Međutim, voditelj obrade ne smije od ispitanika zahtijevati da mu pruži više informacija nego što je potrebno kako bi identificirao ispitanika. Ako aktivnosti obrade podataka za voditelja obrade obavlja izvršitelj

---

<sup>74</sup> U vezi s time vidjeti Smjernice o transparentnosti na temelju Uredbe 2016/679 (WP260), točku 41., uz upućivanje na Smjernice o automatiziranom pojedinačnom donošenju odluka i izradi profila za potrebe Uredbe 2016/679 (WP251).

<sup>75</sup> To bi pretraživanje trebalo obuhvaćati i informacije koje posjeduje izvršitelj obrade, vidjeti članak 28. stavak 3. točku (e) Opće uredbe o zaštiti podataka.

obrade, pretraživanje se naravno mora proširiti tako da obuhvaća i osobne podatke koje obrađuje izvršitelj obrade.

126. U skladu s člankom 25. Opće uredbe o zaštiti podataka o tehničkoj i integriranoj zaštiti podataka voditelji obrade (i svi njihovi izvršitelji obrade) trebali bi isto tako imati unaprijed uspostavljene funkcije za omogućivanje usklađenosti s pravima ispitanika. To u tom kontekstu znači da bi trebali postojati odgovarajući načini za pronalazak informacija koje se odnose na ispitanika pri obradi zahtjeva. Međutim, treba napomenuti da bi pretjerano tumačenje po tom pitanju moglo dovesti do funkcija za pronalazak informacija koje same po sebi predstavljaju rizik za privatnost ispitanika. Stoga je važno imati na umu da bi postupak pronalaska podataka trebao biti osmišljen na način prilagođen zaštiti podataka kako ne bi ugrožavao privatnost drugih, na primjer zaposlenika voditelja obrade.

## 5.2. Odgovarajuće mjere za pružanje pristupa

### 5.2.1. Poduzimanje „odgovarajućih mjera”

127. U članku 12. Opće uredbe o zaštiti podataka utvrđuju se zahtjevi za pružanje pristupa, odnosno za pružanje potvrde, osobnih podataka i dodatnih podataka iz članka 15., te se određuju i oblik, način i rok povezani s pravom na pristup. U dokumentu Radne skupine iz članka 29. „Smjernice o transparentnosti na temelju Uredbe 2016/679”<sup>76</sup> navode se dodatne smjernice o članku 12., prvenstveno u vezi s člancima 13. i 14. Opće uredbe o zaštiti podataka, ali i u vezi s člankom 15. i s transparentnošću općenito. Stoga se činjenice definirane u tim smjernicama često mogu jednako primjenjivati na pružanje pristupa u skladu s člankom 15.
128. U članku 12. stavku 1. Opće uredbe o zaštiti podataka navodi se da voditelj obrade poduzima odgovarajuće mjere kako bi se ispitaniku pružile sve komunikacije iz članka 15. u vezi s obradom u sažetom, transparentnom, razumljivom i lako dostupnom obliku, uz upotrebu jasnog i jednostavnog jezika. U članku 12. stavku 2. navodi se da voditelj obrade olakšava ostvarivanje prava ispitanika na pristup. Precizniji zahtjevi po tom pitanju moraju se procijeniti ovisno o konkretnom slučaju. Pri odlučivanju o tome koje su mjere odgovarajuće voditelji obrade moraju uzeti u obzir sve relevantne okolnosti, među ostalim, ali ne ograničavajući se na količinu podataka koja se obrađuje, složenost obrade podataka i njihova saznanja o ispitanicima, na primjer jesu li većina ispitanika djeca, starije osobe ili osobe s invaliditetom. Osim toga, u situacijama u kojima voditelj obrade postane svjestan bilo kakvih posebnih potreba ispitanika koji podnosi zahtjev, na primjer na temelju dodatnih informacija u podnesenom zahtjevu, mora uzeti te okolnosti u obzir. Stoga će se odgovarajuće mjere razlikovati.
129. Pri procjeni je važno imati na umu da se pojam „odgovarajuće” nikad ne bi trebao tumačiti kao način za ograničavanje opsega podataka obuhvaćenih pravom na pristup. Pojam „odgovarajuće” ne znači da se napori uloženi u pružanje informacija mogu odvagivati u odnosu na, primjerice, interese ispitanika za dobivanje osobnih podataka. Umjesto toga, procjenom bi se trebala nastojati odabrati najprikladnija metoda za dostavu svih informacija obuhvaćenih tim pravom, ovisno o konkretnim okolnostima svakog slučaja. Stoga voditelj obrade koji u velikom opsegu obrađuje velike količine podataka mora pristati

---

<sup>76</sup> Dokument Radne skupine iz članka 29., WP260 rev.01, 11. travnja 2018., Smjernice o transparentnosti na temelju Uredbe 2016/679 – odobrio Europski odbor za zaštitu podataka (dalje u tekstu „Smjernice Radne skupine iz članka 29. o transparentnosti – odobrio Europski odbor za zaštitu podataka”).

poduzeti velike napore kako bi ispitanicima osigurao pravo na pristup u sažetom, transparentnom, razumljivom i lako dostupnom obliku, uz upotrebu jasnog i jednostavnog jezika.

130. Treba izbjegavati usmjeravanje ispitanika na različite izvore pri odgovoru na zahtjev za pristup podacima. Kako je prethodno navedeno u Smjernicama Radne skupine iz članka 29. o transparentnosti (u vezi s pojmom „pružiti” iz članaka 13. i 14. Opće uredbe o zaštiti podataka), pojam „pružiti” podrazumijeva da „[i]spitanik ne smije biti primoran aktivno tražiti informacije obuhvaćene ovim člancima među ostalim informacijama, kao što su uvjeti korištenja internetskih stranica ili aplikacije”<sup>77</sup>. Zbog toga i u skladu s načelom transparentnosti ispitanici od voditelja obrade moraju dobiti informacije i osobne podatke iz članka 15. stavaka 1., 2. i 3. na način koji im omogućuje potpun pristup zatraženim informacijama. U posebnim bi okolnostima bilo neprimjereno ili čak nezakonito dijeliti informacije unutar organizacije voditelja obrade, na primjer zbog osjetljive prirode informacija (kao što su informacije o zviždanju). U takvim bi se slučajevima smatralo primjerenim podijeliti informacije u više odgovora koji se šalju kao odgovor na zahtjev ispitanika za pristup. Metoda koju voditelj obrade odabere ispitaniku mora stvarno omogućiti pristup zatraženim podacima i informacijama, zbog čega ne bi bilo primjereno samo uputiti ispitanika da provjeri zatražene podatke pohranjene na vlastitu uređaju, primjerice da provjeri povijest klikanja i IP adrese na mobilnom telefonu.
131. U skladu s načelom odgovornosti voditelj obrade mora dokumentirati svoj pristup kako bi mogao dokazati da je način koji je odabran za pružanje potrebnih informacija iz članka 15. odgovarajući u određenim okolnostima.

#### 5.2.2. Načini pružanja pristupa

132. Kako je već prethodno obrazloženo u odjeljku 2.2.2., kad ispitanici podnesu zahtjev za pristup, imaju pravo dobiti kopiju svojih podataka koji se obrađuju u skladu s člankom 15. stavkom 3. zajedno s dodatnim informacijama, što se smatra glavnim modalitetom pružanja pristupa osobnim podacima.
133. Međutim, u nekim bi okolnostima moglo biti primjereno da voditelj obrade pruži pristup na drugi način, a ne tako da dostavi kopiju. Takvi netrajni modaliteti pristupa podacima mogli bi biti, na primjer: usmene informacije, pregled datoteka, pristup na lokaciji ili pristup na daljinu bez mogućnosti preuzimanja. Ti modaliteti mogu biti odgovarajući načini pružanja pristupa, primjerice, u slučajevima u kojima su oni u interesu ispitanika ili ih ispitanik zatraži. Pristup na lokaciji mogao bi biti primjeren i kao početna mjera ako voditelj obrade obrađuje velike količine nedigitaliziranih podataka kako bi ispitanik bio svjestan toga koji se osobni podaci obrađuju i kako bi mogao donijeti utemeljenu odluku o tome koje osobne podatke želi dobiti u obliku kopije. Netrajni načini pristupa mogu biti dovoljni i primjereni u određenim situacijama. Na primjer, njima se može ispuniti želja ispitanika da provjere jesu li podaci koje voditelj obrade obrađuje točni tako da se ispitanicima omogući da pregledaju izvorne podatke. Voditelj obrade nije dužan dostaviti informacije na druge načine osim dostavom kopije, ali bi trebao odabrati razuman pristup pri razmatranju takvog zahtjeva. Pružanje pristupa na druge načine osim dostavom kopije ne znači da ispitanici nemaju pravo dobiti i kopiju, osim ako odluče da je ne žele.
134. Voditelj obrade može odlučiti, ovisno o konkretnoj situaciji, pružiti kopiju podataka koji se obrađuju zajedno s dodatnim informacijama na različite načine, na primjer e-poštom, fizičkom poštom ili s pomoću samoposlužnog alata. Ako ispitanik podnese zahtjev elektroničkim putem te osim ako ispitanik zatraži drukčije, informacije se pružaju u uobičajenom elektroničkom obliku kako je navedeno u članku 15. stavku 3. U svakom slučaju, voditelj obrade mora razmotriti odgovarajuće tehničke i

---

<sup>77</sup> Smjernice Radne skupine iz članka 29. o transparentnosti – odobrio Europski odbor za zaštitu podataka, točka 33.

organizacijske mjere, uključujući odgovarajuću enkripciju pri dostavi informacija e-poštom ili internetskim samoposlužnim alatima.

135. U situaciji u kojoj voditelj obrade samo u malom opsegu obrađuje osobne podatke koji se odnose na osobu koja podnosi zahtjev, kopija osobnih podataka i dodatne informacije mogu se i trebale bi se dostaviti jednostavnim postupkom.

**Primjer 22:** lokalna knjižara vodi evidenciju s imenima i adresama svojih klijenata koji su naručili kućnu dostavu. Klijent posjeti knjižaru i podnese zahtjev za pristup. U toj bi situaciji bilo dovoljno ispisati osobne podatke koji se odnose na klijenta izravno iz poslovnog sustava, uz pružanje dodatnih informacija iz članka 15. stavaka 1. i 2.

**Primjer 23:** donator koji svaki mjesec donira dobrotvornoj organizaciji podnese e-poštom zahtjev za pristup. Dobrotvorna organizacija posjeduje informacije o donacijama uplaćenima u prethodnih 12 mjeseci, kao i imena i e-adrese donatorâ. Voditelj obrade mogao bi dostaviti kopiju osobnih podataka i dodatne informacije tako da odgovori na e-poruku, pod uvjetom da se primjene sve potrebne zaštitne mjere uzimajući u obzir, na primjer, prirodu podataka.

136. Čak i voditelji obrade koji obrađuju velike količine podataka mogu odlučiti upotrebljavati ručne postupke za obradu zahtjevâ za pristup. Ako voditelj obrade obrađuje podatke u više odjela, on mora prikupiti osobne podatke iz svakog odjela kako bi mogao odgovoriti na zahtjev ispitanika.

**Primjer 24:** voditelj obrade upravitelju dodjeli zadaću rješavanja praktičnih pitanja povezanih sa zahtjevima za pristup. Nakon što zaprimi zahtjev, upravitelj e-poštom pošalje upit odjelima organizacije u kojem ih traži da prikupe osobne podatke koji se odnose na ispitanika. Predstavnici svakog odjela upravitelju dostave osobne podatke koje obrađuje njihov odjel. Upravitelj zatim ispitaniku pošalje sve osobne podatke zajedno s potrebnim dodatnim informacijama, na primjer i ako je to prikladno, e-poštom.

137. Iako bi se ručni postupci za obradu zahtjevâ za pristup mogli smatrati primjerenima, nekim bi voditeljima obrade moglo biti lakše upotrebljavati automatizirane postupke za obradu zahtjevâ ispitanika. Na primjer, to bi se moglo odnositi na voditelje obrade koji zaprimaju velike količine zahtjeva. Jedan je od načina za dostavljanje informacija iz članka 15. pružanje samoposlužnih alata ispitaniku. Time bi se mogla olakšati učinkovita i pravovremena obrada zahtjeva ispitanika za pristup, a voditelj obrade mogao bi u samoposlužni alat uključiti i mehanizam za provjeru.

**Primjer 25:** pružatelj usluge društvenih medija uspostavio je automatizirani postupak za obradu zahtjeva za pristup koji ispitaniku omogućuje da pristupi svojim osobnim podacima putem korisničkog računa. Kako bi preuzeli osobne podatke, korisnici društvenih medija mogu odabrati opciju „Preuzmi osobne podatke” dok su prijavljeni u svoj korisnički račun. Ta samoposlužna opcija omogućuje korisnicima da preuzmu datoteku koja sadržava njihove osobne podatke izravno iz korisničkog računa na vlastito računalo.

138. Upotreba samoposlužnih alata nikad ne bi trebala ograničavati opseg dobivenih osobnih podataka. Ako putem samoposlužnog alata nije moguće dostaviti sve informacije iz članka 15., preostale informacije moraju se dostaviti na drugi način. Voditelj obrade može poticati ispitanike da upotrebljavaju samoposlužni alat koji je voditelj obrade uspostavio radi obrade zahtjeva za pristup. Međutim, treba

istaknuti da voditelj obrade mora obraditi i zahtjeve za pristup koji nisu poslani putem predodređenog komunikacijskog kanala<sup>78</sup>.

### 5.2.3. Pružanje pristupa „u sažetom, transparentnom, razumljivom i lako dostupnom obliku, uz uporabu jasnog i jednostavnog jezika”

139. U skladu s člankom 12. stavkom 1. Opće uredbe o zaštiti podataka voditelj obrade poduzima odgovarajuće mjere kako bi se ispitaniku pružio pristup u skladu s člankom 15. u sažetom, transparentnom, razumljivom i lako dostupnom obliku, uz upotrebu jasnog i jednostavnog jezika.
140. Zahtjev da se ispitaniku pruži pristup u sažetom i transparentnom obliku znači da bi voditelji obrade trebali prikazati informacije na učinkovit i koncizan način kako bi ih ispitanik lako razumio, posebice ako se radi o djetetu. Voditelj obrade pri odabiru načina pružanja pristupa u skladu s člankom 15. mora u obzir uzeti količinu i složenost podataka.

**Primjer 26:** pružatelj usluge društvenih medija obrađuje velike količine informacija o ispitaniku. Velik dio tih osobnih podataka odnosi se na informacije na stotinama stranica zapisnika u kojima se registriraju aktivnosti ispitanika na internetskim stranicama. Ako ispitanik zatraži pristup svojim osobnim podacima, osobni podaci u tim zapisnicima obuhvaćeni su pravom na pristup. Stoga se pravo na pristup može formalno ispuniti ako se ispitaniku dostave te stotine stranica zapisnika. Međutim, ako se ne poduzmu mjere za olakšavanje razumijevanja informacija u zapisnicima, pravo ispitanika na pristup možda neće biti ispunjeno u praksi jer se iz zapisnika ne mogu lako izvući nikakva saznanja, zbog čega zahtjev iz članka 12. stavka 1. Opće uredbe o zaštiti podataka ne bi bio ispunjen. Stoga voditelj obrade mora pažljivo i pomno odabrati način na koji se informacije i osobni podaci dostavljaju ispitaniku.

141. U okolnostima iz prethodnog primjera odgovarajuća mjera za ispunjavanje zahtjeva i iz članka 15. i iz članka 12. stavka 1. Opće uredbe o zaštiti podataka mogla bi biti upotreba slojevitog pristupa sličnog slojevitom pristupu koji se zagovara u Smjernicama o transparentnosti u vezi s izjavama o zaštiti osobnih podataka<sup>79</sup>. To će se dodatno objasniti u odjeljku 5.2.4. Zahtjev da informacije budu „razumljive” znači da bi one trebale biti razumljive ciljnoj skupini<sup>80</sup>, uzimajući u obzir sve posebne potrebe ispitanika kojih je voditelj obrade svjestan<sup>81</sup>. S obzirom na to da pravo na pristup često omogućuje ostvarivanje drugih prava ispitanika, iznimno je važno da dostavljene informacije budu razumljive i jasne. Ispitanici će moći razmotriti žele li ostvariti svoje pravo na, na primjer, ispravak u skladu s člankom 16. Opće uredbe o zaštiti podataka samo ako znaju koji se osobni podaci obrađuju, u koje svrhe itd. Stoga će voditelj obrade možda ispitaniku morati dostaviti dodatne informacije za obrazloženje dostavljenih podataka. Treba istaknuti da složenost obrade podataka obvezuje voditelja obrade da pruži sredstva za razumijevanje podataka i da se ona ne može upotrijebiti kao argument za

---

<sup>78</sup> Vidjeti odjeljak 3.1.2.

<sup>79</sup> Smjernice Radne skupine iz članka 29. o transparentnosti – odobrio Europski odbor za zaštitu podataka, točka 35.

<sup>80</sup> Razumljivost je usko povezana sa zahtjevom o upotrebi jasnog i jednostavnog jezika (Smjernice Radne skupine iz članka 29. o transparentnosti – odobrio Europski odbor za zaštitu podataka, točka 9.). Sve što je navedeno u točkama od 12. do 16. o jasnom i jednostavnom jeziku u vezi s informacijama iz članaka 13. i 14. Opće uredbe o zaštiti podataka jednako se primjenjuje na komunikaciju iz članka 15.

<sup>81</sup> Vidjeti točku 128.

ograničavanje pristupa svim podacima. Isto tako, obveza voditelja obrade da dostavi podatke na sažet način ne može se upotrijebiti kao argument za ograničavanje pristupa svim podacima.

**Primjer 27:** internetska trgovina prikuplja podatke o proizvodima pregledanima ili kupljenima na internetskim stranicama trgovine za potrebe marketinga. Dio tih podataka sastoji se od podataka u neobrađenom obliku<sup>82</sup>, koji nisu analizirani i možda sami po sebi nemaju smisla čitatelju (kodovi, povijest aktivnosti itd.). Takvi podaci povezani s aktivnostima ispitanika također su obuhvaćeni pravom na pristup i stoga bi se trebali dostaviti ispitaniku u odgovoru na zahtjev za pristup. Pri dostavljanju podataka u neobrađenom obliku važno je da voditelj obrade poduzme potrebne mjere kako bi osigurao da ispitanik razumije podatke, na primjer tako da dostavi dokument s objašnjenjima s pomoću kojih se neobrađeni oblik prevodi u oblik prilagođen korisniku. Osim toga, u tom bi se dokumentu mogli objasniti kratice i drugi akronimi, na primjer da „A” znači da je kupnja prekinuta, a „B” da je kupnja izvršena.

142. „Lako dostupno” znači da bi se informacije iz članka 15. trebale dostaviti na način kojem ispitanici mogu lako pristupiti. To se odnosi, na primjer, na izgled, odgovarajuće naslove i odlomke. Informacije bi se uvijek trebale dostavljati na jednostavnom i jasnom jeziku. Osim toga, voditelj obrade koji nudi uslugu u određenoj zemlji trebao bi pružati odgovore na jeziku koji razumiju ispitanici u toj zemlji. Potiče se i upotreba standardiziranih ikona ako se njima olakšavaju razumljivost i pristupačnost informacija. Ako se zahtjev za informacije odnosi na ispitanike s oštećenjima vida ili druge ispitanike koji mogu imati poteškoća s pristupom informacijama ili razumijevanjem informacija, od voditelja obrade očekuje se da poduzme mjere kojima se olakšava razumijevanje dostavljenih informacija, što prema potrebi uključuje usmene informacije<sup>83</sup>. Voditelj obrade trebao bi posebno voditi računa o tome da osigura da starije osobe, djeca, osobe s oštećenjima vida ili osobe s kognitivnim ili drugim poteškoćama mogu ostvariti svoja prava, na primjer tako da proaktivno pruža lako pristupačne elemente za olakšavanje ostvarenja tih prava.

#### 5.2.4. Velika količina podataka podrazumijeva posebne zahtjeve povezane s načinom dostave informacija

143. Neovisno o načinu pružanja pristupa, može biti teško pronaći ravnotežu između količine informacija koje voditelj obrade mora dostaviti ispitanicima i zahtjeva da one moraju biti sažete. Jedan od načina na koji je moguće postići tu ravnotežu i primjer odgovarajuće mjere za određene voditelje obrade jest upotreba slojevitog pristupa pri dostavi velike količine podataka. Tim se pristupom ispitanicima može olakšati razumijevanje podataka. Međutim, treba istaknuti da se taj pristup može upotrijebiti samo u određenim okolnostima i tako da se njime ne ograničava pravo na pristup, kako je obrazloženo u nastavku. Nadalje, iz upotrebe slojevitog pristupa ne bi trebalo proizlaziti dodatno opterećenje za ispitanika. Stoga je on najprimjereniji kad se pristup pruža u internetskom okruženju. Slojeviti pristup samo je način prikazivanja informacija iz članka 15. koji je usklađen i sa zahtjevima iz članka 12. stavka 1. Opće uredbe o zaštiti podataka i ne bi ga trebalo brkati s mogućnosti voditelja obrade da zatraže od ispitanika da precizira informacije ili aktivnosti obrade na koje se zahtjev odnosi, kako je predviđeno uvodnom izjavom 63. Opće uredbe o zaštiti podataka<sup>84</sup>.

---

<sup>82</sup> Neobrađeni oblik u tom primjeru znači neanalizirani podaci koji se obrađuju, a ne najniža razina neobrađenih podataka koja je možda samo strojno čitljiva (kao što su „bitovi”).

<sup>83</sup> Vidjeti Smjernice Radne skupine iz članka 29. o transparentnosti – odobrio Europski odbor za zaštitu podataka, točka 21.

<sup>84</sup> Vidjeti i odjeljak 2.3.1.

144. Slojeviti pristup u kontekstu prava na pristup znači da voditelj obrade u određenim okolnostima može dostaviti osobne podatke i dodatne informacije iz članka 15. u različitim slojevima. Prvi sloj trebao bi uključivati informacije o obradi i pravima ispitanika u skladu s člankom 15. stavkom 1. točkama od (a) do (h) i člankom 15. stavkom 2., kao i prvi dio obrađenih osobnih podataka. U drugom sloju trebalo bi dostaviti više osobnih podataka.
145. Voditelji obrade trebali bi pri odlučivanju o tome koje bi se informacije trebale uključiti u različite slojeve razmotriti koje bi informacije ispitanik općenito smatrao najrelevantnijima. U skladu s načelom poštenosti prvi sloj trebao bi sadržavati i informacije o obradi koja ima najveći učinak na ispitanika<sup>85</sup>. Voditelji obrade moraju moći dokazati odgovornost pri takvom odlučivanju.

**Primjer 28:** voditelj obrade analizira velike skupove podataka kako bi klijente razvrstao u segmente ovisno o njihovu ponašanju na internetu. U toj se situaciji može pretpostaviti da je ispitanicima najvažnije dobiti informacije o segmentu u koji su razvrstani. Stoga bi se te informacije trebale uključiti u prvi sloj. Podaci u neobrađenom obliku<sup>86</sup> koji još nisu analizirani ili dodatno obrađeni, kao što je aktivnost korisnika na internetskim stranicama, također su osobni podaci obuhvaćeni pravom na pristup, ali u nekim bi slučajevima bilo dovoljno dostaviti te informacije u drugom sloju.

146. Kako bi se upotreba slojevitog pristupa smatrala odgovarajućom mjerom, nužno je da se ispitanika od početka obavijesti o tome da su informacije iz članka 15. strukturirane u različite slojeve i da mu se dostavi opis toga koji se osobni podaci i informacije nalaze u različitim slojevima. To će ispitaniku olakšati odluku o tome kojim slojevima želi pristupiti. Opis bi objektivno trebao odražavati sve kategorije osobnih podataka koje voditelj obrade stvarno obrađuje. Osim toga, treba biti jasno kako ispitanik može ostvariti pristup različitim slojevima. Pristup različitim slojevima ne smije podrazumijevati neproporcionalan napor za ispitanika i ne smije biti uvjetovan time da ispitanik sastavi novi zahtjev. To znači da ispitanici moraju moći odabrati žele li pristupiti svim slojevima odjednom ili pristupiti jednom ili dvama slojevima ako im je to dovoljno.

**Primjer 29:** ispitanik podnese zahtjev za pristup pružatelju usluge videoprijenosa. Zahtjev se podnosi s pomoću opcije koja je dostupna ispitanicima dok su prijavljeni u svoj korisnički račun. Ispitanik ima dvije mogućnosti koje su prikazane kao gumbi na internetskoj stranici. Prva mogućnost je preuzimanje prvog dijela osobnih podataka i dodatnih informacija. To uključuje, na primjer, nedavnu povijest pregledavanja videozapisa, podatke o računu i podatke o plaćanjima. Druga mogućnost je preuzimanje drugog dijela osobnih podataka koji uključuju tehničke zapise o aktivnostima ispitanika i povijesne podatke o računu. Voditelj obrade u tom je slučaju ispitanicima omogućio da ostvare svoje pravo na način iz kojeg ne proizlazi dodatno opterećenje za ispitanika.

**Varijacija 1:** u slučajevima u kojima ispitanik odabere samo gumb za preuzimanje prvog dijela osobnih podataka, voditelj obrade dužan je dostaviti samo prvi dio podataka.

**Varijacija 2:** u slučajevima u kojima ispitanik odabere gumbe za preuzimanje i prvog i drugog dijela podataka, voditelj obrade ne može dostaviti samo prvi dio podataka i tražiti novu potvrdu prije dostave drugog dijela podataka. Ispitaniku se moraju dostaviti oba dijela podataka u skladu s podnesenim zahtjevom.

---

<sup>85</sup> Vidjeti Smjernice Radne skupine iz članka 29. o transparentnosti – odobrio Europski odbor za zaštitu podataka, točka 36.

<sup>86</sup> Vidjeti bilješku 82.

147. Upotreba slojevitog pristupa ne smatra se primjerenom za sve voditelje obrade ni za sve situacije. Trebala bi se upotrebljavati samo kad bi ispitaniku bilo teško razumjeti informacije ako se dostave skupno. Drugim riječima, voditelj obrade mora moći dokazati da upotreba slojevitog pristupa za ispitanike ima dodanu vrijednost jer im se pomaže razumjeti dostavljene informacije. Stoga bi se slojeviti pristup smatrao primjerenim samo ako voditelj obrade obrađuje velike količine osobnih podataka o ispitaniku koji podnosi zahtjev i ako bi bilo očito da ispitanik ne bi mogao razumjeti informacije da se one dostave skupno. Činjenica da bi voditelj obrade morao uložiti velike napore i sredstva kako bi dostavio informacije iz članka 15. sama po sebi nije argument za upotrebu slojevitog pristupa.

#### 5.2.5. Format

148. U skladu s člankom 12. stavkom 1. Opće uredbe o zaštiti podataka informacije iz članka 15. pružaju se u pisanom obliku ili drugim sredstvima, među ostalim, ako je to prikladno, elektroničkim putem. U vezi s pristupom osobnim podacima koji se obrađuju, u članku 15. stavku 3. navedeno je da ako ispitanik podnese zahtjev elektroničkim putem te osim ako ispitanik zatraži drukčije, informacije se pružaju u uobičajenom elektroničkom obliku. U Općoj uredbi o zaštiti podataka ne precizira se što je uobičajeni elektronički oblik. Stoga bi se moglo upotrijebiti više mogućih oblika. Uobičajeni elektronički oblik također se mijenja s vremenom.

149. Što bi se moglo smatrati uobičajenim elektroničkim oblikom trebalo bi se temeljiti na objektivnoj procjeni, a ne na tome koji format voditelj obrade upotrebljava u svojem svakodnevnom poslovanju. Kako bi utvrdio koji se format smatra uobičajenim oblikom u određenoj situaciji, voditelj obrade mora procijeniti postoje li određeni formati koji se obično upotrebljavaju u području poslovanja voditelja obrade ili u predmetnom kontekstu. Ako ne postoje formati koji se obično upotrebljavaju, uobičajenim elektroničkim oblikom u pravilu bi se trebali smatrati otvoreni formati utvrđeni u međunarodnim normama, kao što je ISO. Međutim, Europski odbor za zaštitu podataka ne isključuje mogućnost da bi se drugi formati također mogli smatrati uobičajenima u smislu članka 15. stavka 3. Europski odbor za zaštitu podataka smatra da je pri procjeni toga je li neki format uobičajeni elektronički oblik važno koliko jednostavno pojedinac može pristupiti informacijama dostavljenima u tom formatu. U vezi s time treba uzeti u obzir koje je informacije voditelj obrade dostavio ispitaniku o tome kako pristupiti datoteci koja je dostavljena u određenom formatu, na primjer s pomoću kojih programa ili softvera, kako bi format bio pristupačniji ispitaniku. Međutim, ispitanik ne bi trebao morati kupiti softver kako bi ostvario pristup informacijama.

150. Voditelj obrade pri odabiru formata za dostavu kopije osobnih podataka i informacija iz članka 15. mora imati na umu da format mora omogućiti oblikovanje informacija na razumljiv i lako dostupan način. Važno je da se informacije ispitaniku dostave u oblikovanom, trajnom obliku (tekst, elektronički). S obzirom na to da bi informacije trebale biti dugotrajne, u načelu se prednost daje informacijama u pisanom obliku, što uključuje pisane informacije u elektroničkom obliku. Kopija osobnih podataka mogla bi se, ako je to primjereno, pohraniti na uređaj za elektroničku pohranu podataka kao što je CD ili USB.

151. Treba napomenuti da ako je voditelj obrade ispitanicima samo pružio pristup njihovim osobnim podacima, ne može se smatrati da su ispitanici dobili kopiju osobnih podataka. Kako bi se ispunio zahtjev za dostavu kopije osobnih podataka ako se podaci dostavljaju u elektroničkom/digitalnom obliku, ispitanici moraju moći preuzeti svoje podatke u uobičajenom elektroničkom obliku.

152. Voditelj obrade odgovoran je za odluku o odgovarajućem obliku u kojem će se osobni podaci dostaviti. Voditelj obrade može, iako nije nužno dužan to učiniti, dostaviti dokumente koji sadržavaju osobne podatke o ispitanicima koji podnose zahtjev u izvornom obliku. Voditelj obrade mogao bi, na primjer,



ovisno o pojedinom slučaju pružiti pristup kopiji medija kao takvog s obzirom na potrebu za transparentnošću (npr. radi provjere točnosti podataka koje posjeduje voditelj obrade u slučaju zahtjeva za pristup medicinskoj dokumentaciji ili audiosnimci čiji se transkript osporava). Međutim, Sud Europske unije u svojem je tumačenju prava na pristup u skladu s Direktivom 95/46/EZ naveo da „[z]a ostvarivanje [prava na pristup] dovoljno je da [...] podnositelj zahtjeva dobije cjelovit prikaz tih podataka u razumljivom obliku odnosno u obliku koji mu omogućuje dobivanje uvida u navedene podatke te provjeru njihove točnosti i usklađenosti njihove obrade s tom direktivom, a kako bi se mogao, ako je primjenjivo, koristiti pravima koja mu dodjeljuje navedena direktiva”<sup>87</sup>. Za razliku od te direktive Opća uredba o zaštiti podataka sadržava izričitu obvezu da se ispitaniku dostavi kopija osobnih podataka koji se obrađuju. Međutim, to ne znači da ispitanik uvijek ima pravo dobiti kopiju dokumenata koji sadržavaju osobne podatke, nego neizmijenjenu kopiju osobnih podataka koji se obrađuju iz tih dokumenata.<sup>88</sup> Ta kopija osobnih podataka mogla bi se dostaviti kao kompilacija svih osobnih podataka obuhvaćenih pravom na pristup, pod uvjetom da kompilacija omogućuje ispitaniku da bude svjestan obrade i provjeri njezinu zakonitost. Stoga ne postoje proturječnosti između formulacije u Općoj uredbi o zaštiti podataka i presude Suda Europske unije po tom pitanju. Riječ „prikaz” u presudi ne bi se trebala pogrešno tumačiti, odnosno tako da znači da kompilacija ne bi uključivala sve podatke obuhvaćene pravom na pristup, nego je ona samo način za predstavljanje svih tih podataka, a da se pritom ne pruži pristup dokumentima koji sadržavaju te osobne podatke. S obzirom na to da kompilacija mora sadržavati kopiju osobnih podataka, treba naglasiti da se ne može sastaviti tako da se sadržaj informacija na neki način mijenja ili uređuje.

**Primjer 30:** ispitanik je već mnogo godina klijent osiguravajućeg poduzeća. Dogodilo se više događaja prouzročenih osiguranim rizikom. U svakom je slučaju postojala pisana korespondencija e-poštom između ispitanika i osiguravajućeg poduzeća. Budući da je ispitanik morao dostaviti informacije o specifičnim okolnostima svakog događaja, korespondencija sadržava mnogo osobnih informacija o ispitaniku (hobiji, sustanari, svakodnevne navike itd.). U nekim su slučajevima postojala neslaganja o obvezi osiguravajućeg poduzeća da ispitaniku nadoknadi štetu, što je dovelo do mnogo komunikacije između njih. Osiguravajuće poduzeće pohranjuje svu tu korespondenciju. Ispitanik podnese zahtjev za pristup. Voditelj obrade u toj situaciji ne mora nužno dostaviti e-poruke u njihovu izvornom obliku tako da ih proslijedi ispitaniku. Umjesto toga, voditelj obrade mogao bi odlučiti kompilirati korespondenciju e-poštom koja sadržava osobne podatke ispitanika u datoteku koju će dostaviti ispitaniku.

153. Neovisno o obliku u kojem voditelj obrade dostavlja osobne podatke, npr. neovisno o tome dostavlja li stvarne dokumente koji sadržavaju osobne podatke ili kompilaciju osobnih podataka, informacije moraju biti u skladu sa zahtjevima transparentnosti utvrđenima u članku 12. Opće uredbe o zaštiti podataka. Ti bi se zahtjevi u nekim slučajevima mogli ispuniti sastavljanjem neke vrste kompilacije i/ili izdavanjem podataka na način kojim se informacije čine lako razumljivima. U drugim su slučajevima informacije razumljivije ako se dostavi kopija stvarnog dokumenta koji sadržava osobne podatke. Zbog toga se odluka o najprikladnijem obliku mora donijeti ovisno o svakom pojedinačnom slučaju.
154. U tom je kontekstu važno imati na umu da postoji razlika između prava na dobivanje pristupa u skladu s člankom 15. Opće uredbe o zaštiti podataka i prava na dobivanje kopije upravnih dokumenata uređenog nacionalnim pravom, što podrazumijeva pravo na dobivanje kopije stvarnog dokumenta. To

---

<sup>87</sup> Sud Europske unije, spojeni predmeti C-141/12 i 372/12, YS i drugi, točka 60.

<sup>88</sup> Pitanja povezana s tom temom trenutno su aktualna u predmetima koji se vode pred Sudom Europske unije (C-487/21 i C-307/21).

ne znači da pravo na pristup u skladu s člankom 15. Opće uredbe o zaštiti podataka isključuje mogućnost dobivanja kopije dokumenta/medija koji sadržava osobne podatke.

155. U nekim su slučajevima sami osobni podaci presudni čimbenik za odabir formata u kojem se osobni podaci dostavljaju. Na primjer, ako se osobni podaci sastoje od informacija koje je ručno napisao ispitanik, ispitaniku će se možda morati dostaviti fotokopija tih ručno napisanih informacija jer sam rukopis predstavlja osobne podatke. To bi posebice moglo biti relevantno kad je rukopis važan za obradu, npr. ako se radi o analizi rukopisa. Isto općenito vrijedi za audiosnimke jer glas ispitanika sam po sebi predstavlja osobne podatke. Međutim, u nekim se slučajevima pristup može pružiti dostavom transkripcije razgovora, na primjer ako se ispitanik i voditelj obrade tako dogovore.
156. Treba napomenuti da se odredbe o zahtjevima povezanim s formatom razlikuju kad je riječ o pravu na pristup i pravu na prenosivost podataka. Iako se u skladu s pravom na prenosivost podataka iz članka 20. Opće uredbe o zaštiti podataka zahtijeva da se informacije dostave u strojno čitljivom formatu, to nije obvezno u skladu s pravom na informacije iz članka 15. Stoga formati koji se ne smatraju primjerenima za odgovor na zahtjev za prenosivost podataka, na primjer PDF datoteke, mogu biti primjereni za odgovor na zahtjev za pristup.

### 5.3. Rokovi za pružanje pristupa

157. U skladu s člankom 12. stavkom 3. Opće uredbe o zaštiti podataka voditelj obrade mora ispitaniku dostaviti informacije o poduzetim radnjama u vezi sa zahtjevom iz članka 15. bez nepotrebne odgode i u svakom slučaju u roku od mjesec dana od zaprimanja zahtjeva. Taj se rok može produljiti za najviše dva dodatna mjeseca, uzimajući u obzir složenost i broj zahtjevâ, pod uvjetom da se ispitanika obavijesti o razlozima odgode u roku od mjesec dana od zaprimanja zahtjeva. Tu obvezu obavješćivanja ispitanika o produljenju i njegovim razlozima treba razlikovati od informacija koje se moraju dostaviti bez odgode i najkasnije u roku od mjesec dana ako voditelj obrade ne postupi po zahtjevu ispitanika, kako je obrazloženo u članku 12. stavku 4. Opće uredbe o zaštiti podataka.
158. Voditelj obrade mora reagirati i, kao opće pravilo, dostaviti informacije iz članka 15. bez nepotrebne odgode, što znači da bi se informacije trebale dostaviti što prije. To znači da ako je moguće dostaviti zatražene informacije u roku kraćem od mjesec dana, voditelj obrade trebao bi ih dostaviti ranije. Europski odbor za zaštitu podataka također smatra da se rok za odgovor na zahtjev u nekim situacijama mora prilagoditi razdoblju pohrane kako bi bilo moguće pružiti pristup<sup>89</sup>.
159. Rok počinje teći kad voditelj obrade zaprimi zahtjev na temelju članka 15., odnosno kad zahtjev dođe do voditelja obrade putem jednog od njegovih službenih kanala<sup>90</sup>. Voditelj obrade ne mora nužno biti svjestan zahtjeva. Međutim, ako voditelj obrade mora komunicirati s ispitanikom zbog nesigurnosti u identitet osobe koja podnosi zahtjev, rok može prestati teći dok voditelj obrade ne dobije potrebne informacije od ispitanika, pod uvjetom da je voditelj obrade zatražio dodatne informacije bez nepotrebne odgode. Isto vrijedi ako je voditelj obrade od ispitanika zatražio da precizira na koje se postupke obrade zahtjev odnosi, pod uvjetom da su ispunjeni uvjeti navedeni u uvodnoj izjavi 63.<sup>91</sup>

---

<sup>89</sup> Vidjeti odjeljak 2.3.3.

<sup>90</sup> U nekim državama članicama postoji nacionalno pravo kojim se utvrđuje kad se poruka smatra zaprimljenom, uzimajući u obzir vikende i državne praznike.

<sup>91</sup> Vidjeti odjeljak 2.3.1.

**Primjer 31:** nakon što zaprimi zahtjev, voditelj obrade odmah reagira i zatraži informacije koje su mu potrebne kako bi potvrdio identitet osobe koja je podnijela zahtjev. Ta osoba odgovori tek za nekoliko dana i informacije koje je ispitanik poslao radi provjere identiteta ne čine se dovoljnim, zbog čega voditelj obrade mora zatražiti pojašnjenja. U toj situaciji rok prestaje teći dok voditelj obrade ne dobije dovoljno informacija za provjeru identiteta ispitanika.

160. Rok za odgovor na zahtjev za pristup mora se izračunati u skladu s Uredbom br. 1182/71<sup>92</sup>.

**Primjer 32:** organizacija zaprimi zahtjev 5. ožujka. Rok počinje teći istog dana. To znači da organizacija ima vremena da postupi po zahtjevu najkasnije do i uključujući 5. travnja.

**Primjer 33:** ako organizacija zaprimi zahtjev 31. kolovoza i ne postoji odgovarajući datum jer je sljedeći mjesec kraći, datum najkasnijeg odgovora posljednji je dan sljedećeg mjeseca, odnosno 30. rujna.

161. Ako je posljednji dan roka vikend ili državni praznik, voditelj obrade može odgovoriti do sljedećeg radnog dana.

162. Voditelj obrade u određenim okolnostima prema potrebi može produljiti rok za odgovor na zahtjev za pristup za dodatna dva mjeseca, uzimajući u obzir složenost i broj zahtjeva. Treba naglasiti da je ta mogućnost iznimka od općeg pravila i da se ne bi trebala pretjerano upotrebljavati. Ako voditelji obrade često moraju produljiti rok, to bi moglo značiti da trebaju poboljšati svoje opće postupke za obradu zahtjeva.

163. Što se smatra složenim zahtjevom ovisi o specifičnim okolnostima svakog slučaja. Neki su od čimbenika koji bi se mogli smatrati relevantnima primjerice:

- količina podataka koje voditelj obrade obrađuje
- kako su informacije pohranjene, posebice ako je teško pronaći informacije, na primjer kad podatke obrađuju različiti odjeli unutar organizacije
- potreba za izostavljanjem informacija kad se primjenjuje iznimka, na primjer informacija koje se odnose na druge ispitanike ili poslovne tajne i
- je li informacije potrebno dodatno obraditi kako bi bile razumljive.

164. Sama činjenica da bi za ispunjavanje zahtjeva trebalo uložiti velik napor ne znači da je zahtjev složen. Isto tako, činjenica da veliko poduzeće zaprima velik broj zahtjeva ne znači automatski da bi se rok trebao produljiti. Međutim, ako voditelj obrade privremeno zaprima velik broj zahtjeva, na primjer zbog izvanrednog publiciteta povezanog s njegovim aktivnostima, to bi se moglo smatrati legitimnim razlogom za produljenje roka za odgovor. Unatoč tomu, voditelj obrade trebao bi imati već uspostavljene postupke i mehanizme za obradu zahtjeva u roku u uobičajenim okolnostima, osobito ako obrađuje velike količine podataka.

---

<sup>92</sup> Uredba Vijeća (EEZ, EURATOM) br. 1182/71 od 3. lipnja 1971. o utvrđivanju pravila koja se primjenjuju na razdoblja, datume i rokove.

## 6. GRANICE I OGRANIČENJA PRAVA NA PRISTUP

### 6.1. Opće napomene

165. Pravo na pristup podložno je granicama koje proizlaze iz članka 15. stavka 4. Opće uredbe o zaštiti podataka (prava i slobode drugih) i članka 12. stavka 5. te uredbe (očito neutemeljeni ili pretjerani zahtjevi). Osim toga, u skladu s člankom 23. Opće uredbe o zaštiti podataka pravo na pristup može biti ograničeno pravom Unije ili države članice. Odstupanja povezana s obradom osobnih podataka u svrhe znanstvenog ili povijesnog istraživanja ili u statističke svrhe ili u svrhe arhiviranja u javnom interesu mogu se temeljiti na članku 89. stavku 2. odnosno na članku 89. stavku 3. Opće uredbe o zaštiti podataka, a odstupanja za obradu u novinarske svrhe ili svrhe akademskog, umjetničkog ili književnog izražavanja mogu se temeljiti na članku 85. stavku 2. te uredbe.
166. Važno je napomenuti da se Općom uredbom o zaštiti podataka ne dopuštaju nikakve druge iznimke ni odstupanja od prava na pristup, osim prethodno navedenih granica, odstupanja i mogućih ograničenja. To među ostalim znači da na pravo na pristup nije primjenjiva nikakva opća zadržka proporcionalnosti u smislu napora koje voditelj obrade mora uložiti kako bi ispunio zahtjev ispitanika u skladu s člankom 15. Opće uredbe o zaštiti podataka<sup>93</sup>. Nadalje, nije dopušteno ograničiti pravo na pristup na temelju ugovora između voditelja obrade i ispitanika.
167. U skladu s uvodnoj izjavom 63. pravo na pristup pruža se ispitanicima kako bi bili svjesni obrade i provjerili njezinu zakonitost. Među ostalim, pravo na pristup ispitaniku omogućuje da dobije, ako je primjenjivo, ispravak, brisanje ili blokiranje osobnih podataka<sup>94</sup>. Međutim, ispitanici nisu dužni navesti razloge ni opravdati svoj zahtjev. Ako su ispunjeni zahtjevi iz članka 15. Opće uredbe o zaštiti podataka, svrhe zahtjeva trebale bi se smatrati nerelevantnima<sup>95</sup>.

### 6.2. Članak 15. stavak 4. Opće uredbe o zaštiti podataka

168. U skladu s člankom 15. stavkom 4. Opće uredbe o zaštiti podataka pravo na dobivanje kopije ne smije negativno utjecati na prava i slobode drugih. Obrazloženja tog ograničenja navedena su u petoj i šestoj rečenici uvodne izjave 63. To pravo ne bi smjelo negativno utjecati na prava ili slobode drugih, uključujući i poslovne tajne ili intelektualno vlasništvo, a posebno na autorsko pravo kojim je zaštićen računalni program.

Rezultat tih razmatranja ipak ne bi smjelo biti odbijanje pružanja svih informacija ispitaniku. Pri tumačenju članka 15. stavka 4. Opće uredbe o zaštiti podataka treba posebno paziti da se neopravdano ne prošire ograničenja iz članka 23. Opće uredbe o zaštiti podataka, koja su dopuštena samo pod strogim uvjetima.

169. Članak 15. stavak 4. Opće uredbe o zaštiti podataka primjenjuje se na pravo na dobivanje kopije podataka, što je glavni modalitet pružanja pristupa obrađivanim podacima (drugi sastavni dio prava na pristup). On se primjenjuje i ako se pristup osobnim podacima iznimno pruža na drugi način, a ne u obliku kopije, pri čemu se uzimaju u obzir prava i slobode drugih. Na primjer, razlika nije opravdana

---

<sup>93</sup> Ako voditelj obrade obrađuje velike količine informacija koje se odnose na ispitanika, kako je navedeno u uvodnoj izjavi 63. Opće uredbe o zaštiti podataka, voditelj obrade može zahtijevati od ispitanika da navede informacije ili aktivnosti obrade na koje se zahtjev odnosi. Vidjeti i odjeljak 2.3.1.

<sup>94</sup> Sud Europske unije, spojeni predmeti C-141/12 i C-372/12, YS i drugi.

<sup>95</sup> To ne dovodi u pitanje svako primjenjivo nacionalno pravo koje je u skladu sa zahtjevima iz članka 23. Opće uredbe o zaštiti podataka, vidjeti poglavlje 6.4.

ako pružanje kopije ispitaniku ili pružanje pristupa na lokaciji utječe na poslovne tajne. Članak 15. stavak 4. Opće uredbe o zaštiti podataka ne primjenjuje se na dodatne informacije o obradi iz članka 15. stavka 1. točaka od (a) do (h) Opće uredbe o zaštiti podataka.

170. U skladu s uvodnom izjavom 63. oprečna prava i slobode uključuju poslovne tajne ili intelektualno vlasništvo, a osobito autorsko pravo kojim je zaštićen računalni program. Ta bi se izričito navedena prava i slobode trebali smatrati samo primjerima jer se u načelu svako pravo ili sloboda na temelju prava Unije ili države članice može upotrijebiti radi primjene ograničenja iz članka 15. stavka 4. Opće uredbe o zaštiti podataka<sup>96</sup>. Stoga se i pravo na zaštitu osobnih podataka (članak 8. Povelje Europske unije o temeljnim pravima) može smatrati pravom na koje postoji negativan utjecaj u smislu članka 15. stavka 4. Opće uredbe o zaštiti podataka. Kad je riječ o pravu na dobivanje kopije, pravo na zaštitu podataka drugih tipičan je slučaj u kojem je potrebno procijeniti ograničenje. Nadalje, potrebno je uzeti u obzir pravo na povjerljivost korespondencije, primjerice u vezi s privatnim e-porukama u kontekstu radnog odnosa<sup>97</sup>. Važno je napomenuti da svaki interes ne predstavlja „prava i slobode” u smislu članka 15. stavka 4. Opće uredbe o zaštiti podataka. Na primjer, gospodarski interesi poduzeća da ne otkriva osobne podatke ne prelaze prag za primjenu iznimke iz članka 15. stavka 4. ako ne postoji negativan utjecaj na poslovne tajne, intelektualno vlasništvo ili druga zaštićena prava.
171. „Drugi” znači svaka druga osoba ili subjekt osim ispitanika koji ostvaruje svoje pravo na pristup. Stoga se mogu razmotriti prava i slobode voditelja obrade ili izvršitelja obrade (npr. u smislu čuvanja povjerljivosti poslovnih tajni i intelektualnog vlasništva). Da je europski zakonodavac htio isključiti prava i slobode voditelja obrade ili izvršitelja obrade, upotrijebio bi pojam „treća strana”, koji je definiran u članku 4. točki 10. Opće uredbe o zaštiti podataka.
172. Općenita zabrinutost da bi ispunjavanje zahtjeva za pristup moglo utjecati na prava i slobode drugih nije dovoljna za primjenu članka 15. stavka 4. Opće uredbe o zaštiti podataka. Voditelj obrade mora moći dokazati da bi doista došlo do učinka na prava ili slobode drugih u konkretnoj situaciji.

**Primjer 34:** osoba koja je sad odrasla u prošlosti je godinama bila pod skrbi centra za socijalnu skrb. Predmetne datoteke mogle bi sadržavati osjetljive informacije o drugim osobama (roditelji, socijalni radnici ili drugi maloljetnici). Međutim, zahtjev ispitanika za informacije ne može se na temelju toga odbiti uz općenito upućivanje na članak 15. stavak 4. Opće uredbe o zaštiti podataka. Umjesto toga, centar za socijalnu skrb kao voditelj obrade mora detaljno ispitati i dokazati prava i slobode drugih. Ovisno o predmetnim interesima i njihovu relativnom značaju moguće je odbiti dostavu određenih informacija (npr. tako da se uklone imena).

173. U vezi s uvodnom izjavom 4. Opće uredbe o zaštiti podataka i logikom članka 52. stavka 1. Povelje Europske unije o temeljnim pravima pravo na zaštitu osobnih podataka nije apsolutno pravo<sup>98</sup>. Stoga se ostvarenje prava na pristup mora odvagati u odnosu na druga temeljna prava u skladu s načelom proporcionalnosti. Ako se u okviru procjene na temelju članka 15. stavka 4. Opće uredbe o zaštiti podataka dokaže da bi ispunjenje zahtjeva imalo negativne učinke na prava i slobode drugih (prvi korak), potrebno je razmotriti interese svih sudionika, uzimajući u obzir specifične okolnosti slučaja te posebice vjerojatnost i ozbiljnost rizika koji proizlaze iz priopćavanja podataka. Voditelj obrade trebao

---

<sup>96</sup> Značaj ili prioritet oprečnih prava i sloboda nije pitanje definicije pojma „prava i slobode”. Međutim, odvajanje tih interesa dio je drugog koraka procjene, odnosno primjenjuje li se članak 15. stavak 4. Vidjeti točku 173.

<sup>97</sup> Europski sud za ljudska prava, *Bărbulescu protiv Rumunjske*, br. 61496/08, točka 80., 5. rujna 2017.

<sup>98</sup> Vidjeti npr. Sud Europske unije, spojeni predmeti C-92/09 i C-93/09, *Volker und Markus Schecke GbR i Hartmut Eifert protiv Land Hessen* [GC], 9. studenoga 2010., točka 48.

bi pokušati uravnotežiti oprečna prava (drugi korak), na primjer tako da provede odgovarajuće mjere za smanjenje rizika za prava i slobode drugih. Kako je istaknuto u uvodnoj izjavi 63., zaštita prava i sloboda drugih na temelju članka 15. stavka 4. Opće uredbe o zaštiti podataka ne bi trebala kao posljedicu imati odbijanje pružanja svih informacija ispitaniku. To znači da, na primjer, kad se primjenjuje ograničenje, informacije koje se odnose na druge moraju biti što nečitljivije umjesto da se odbije pružanje kopije osobnih podataka. Međutim, ako nije moguće pronaći rješenje za uravnoteženje relevantnih prava, voditelj obrade u sljedećem koraku mora odlučiti koje od oprečnih prava i sloboda prevladava (treći korak).

**Primjer 35:** maloprodajna trgovina svojim klijentima nudi mogućnost naručivanja proizvoda putem telefonske linije koju vodi njezina služba za korisnike. Za potrebe dokazivanja komercijalnih transakcija maloprodajna trgovina pohrani snimku poziva u skladu sa strogim zahtjevima primjenjivog zakonodavstva. Klijent traži kopiju razgovora koji je vodio s agentom službe za korisnike. Maloprodajna trgovina u prvom koraku analizira zahtjev i shvati da snimka sadržava i osobne podatke koji se odnose na nekog drugog, tj. agenta službe za korisnike. Kako bi procijenila bi li pružanje kopije utjecalo na prava i slobode drugih, maloprodajna trgovina u drugom koraku mora uravnotežiti oprečne interese, posebno uzimajući u obzir vjerojatnost i ozbiljnost mogućih rizika za prava i slobode agenta službe za korisnike koji su prisutni pri priopćenju snimke klijentu. Maloprodajna trgovina zaključi da se na snimci nalaze vrlo ograničeni osobni podaci koji se odnose na agenta iz službe za korisnike, odnosno samo njegov glas. Maloprodajna trgovina / voditelj obrade utvrdi da agenta nije lako identificirati. Osim toga, sadržaj rasprave profesionalne je prirode i ispitanik je bio sugovornik. Voditelj obrade na temelju prethodno navedenih okolnosti objektivno zaključi da pravo na pristup ne utječe negativno na prava i slobode agenta službe za korisnike i da stoga ispitaniku može dostaviti cijelu snimku, uključujući dijelove audiosnimke koji se odnose na agenta službe za korisnike.

**Primjer 36:** klijent trgovine medicinskim pomagalicama želi pristup rezultatima mjerenja svojih nogu na temelju članka 15. Opće uredbe o zaštiti podataka. Trgovina medicinskim pomagalicama izmjerila je noge ispitanika kako bi izradila prilagođene medicinske kompresivne čarape. Naime, trgovina medicinskim pomagalicama ima mnogo iskustva i osmislila je posebnu tehniku za precizno mjerenje. Nakon mjerenja u trgovini medicinskim pomagalicama klijent želi upotrijebiti rezultate mjerenja kako bi negdje drugdje kupio jeftinije čarape (narudžbom u internetskoj trgovini). Trgovina medicinskim pomagalicama djelomično odbije pristup podacima na temelju članka 15. stavka 4. Opće uredbe o zaštiti podataka jer tvrdi da su rezultati zbog posebnih, preciznih tehnika mjerenja zaštićeni kao poslovne tajne. Ako i u mjeri u kojoj voditelj obrade može dokazati:

- da nije moguće ispitaniku dostaviti informacije o rezultatima mjerenja bez otkrivanja načina na koji su izmjereni i
- da su informacije o načinu na koji su izmjereni, uključujući točno određivanje mjernih točaka ako je to relevantno, poslovna tajna

može primijeniti članak 15. stavak 4. Opće uredbe o zaštiti podataka.

Voditelj obrade i dalje mora dostaviti što više informacija o rezultatima mjerenja kojima se ne otkriva njegova poslovna tajna, čak i ako to podrazumijeva ulaganje napora u pregledavanje i uređivanje rezultata.

**Primjer 37:** IGRAČ X registriran je kao korisnik na igračkoj platformi PLATFORME Y. IGRAČ X jednog dana dobije obavijest o tome da je njegov internetski račun ograničen. S obzirom na to da se više ne može prijaviti u račun, IGRAČ X od voditelja obrade zatraži pristup svim osobnim podacima koji se odnose na njega. IGRAČ X usto zatraži pristup razlozima za ograničenje računa. PLATFORMA Y, voditelj obrade internetske igračke platforme kojoj je podnesen zahtjev, u općim uvjetima i odredbama dostupnima na svojim internetskim stranicama korisnike obavješćuje o tome da će svaka vrsta varanja (prvenstveno upotrebom softvera treće strane) dovesti do privremene ili trajne zabrane upotrebe platforme. PLATFORMA Y u politici privatnosti također obavješćuje korisnike o obradi osobnih podataka radi otkrivanja varanja u igrama u skladu sa zahtjevima utvrđenima u članku 13. Opće uredbe o zaštiti podataka.

Nakon što zaprimi zahtjev IGRAČA X za pristup, PLATFORMA Y trebala bi IGRAČU X dostaviti kopiju osobnih podataka koje obrađuje o njemu. U vezi s razlogom za ograničenje računa PLATFORMA Y trebala bi IGRAČU X potvrditi da je odlučila ograničiti njegov pristup internetskim igrama zbog varanja ili opetovanog varanja u igrama, čime se krše opći uvjeti upotrebe. Osim dostavljenih informacija o obradi radi otkrivanja varanja u igrama PLATFORMA Y trebala bi IGRAČU X pružiti pristup informacijama koje je pohranila o varanju IGRAČA X koje je dovelo do ograničenja. Konkretnije, PLATFORMA Y trebala bi IGRAČU X dostaviti informacije koje su dovele do ograničenja računa (pregled zapisa, datum i vrijeme varanja, otkrivanje softvera treće strane itd.) kako bi ispitanik (IGRAČ X) provjerio je li obrada podataka točna.

Međutim, u skladu s člankom 15. stavkom 4. i uvodnom izjavom 63. Opće uredbe o zaštiti podataka PLATFORMA Y nije dužna otkriti nijedan aspekt tehničkog funkcioniranja softvera protiv varanja čak i ako se te informacije odnose na IGRAČA X, pod uvjetom da se to može smatrati poslovnim tajnama. Na temelju odvagivanja interesa u skladu s člankom 15. stavkom 4. Opće uredbe o zaštiti podataka poslovne tajne PLATFORME Y prevladat će nad otkrivanjem tih osobnih podataka jer bi saznanja o tehničkom funkcioniranju softvera protiv varanja mogla omogućiti korisniku da izbjegne otkrivanje varanja ili prijevare u budućnosti<sup>99</sup>.

174. Ako voditelji obrade u potpunosti ili djelomično odbiju postupiti po zahtjevu za ostvarenje prava na pristup u skladu s člankom 15. stavkom 4. Opće uredbe o zaštiti podataka, bez odgode i najkasnije u roku od mjesec dana moraju izvijestiti ispitanika o razlozima (članak 12. stavak 4. Opće uredbe o zaštiti podataka). U obrazloženju se mora upućivati na konkretne okolnosti kako bi ispitanici mogli procijeniti žele li poduzeti mjere u vezi s odbijanjem. Obrazloženje mora uključivati informacije o mogućnosti podnošenja pritužbe nadzornom tijelu (članak 77. Opće uredbe o zaštiti podataka) i traženju pravnog lijeka (članak 79. Opće uredbe o zaštiti podataka).

### 6.3. Članak 12. stavak 5. Opće uredbe o zaštiti podataka

175. Članak 12. stavak 5. Opće uredbe o zaštiti podataka voditeljima obrade omogućuje da odbiju zahtjeve za ostvarenje prava na pristup koji su očito neutemeljeni ili pretjerani. Ti se pojmovi trebaju usko tumačiti jer se ne smiju zanemariti načela transparentnosti i besplatnih podataka za ispitanike.

---

<sup>99</sup> Opseg informacija koje će se dostaviti pojedincima u znatnoj mjeri ovisi o kontekstu, uzimajući u obzir prirodu voditelja obrade i prirodu kršenja uvjeta pružanja usluge. U nekim će slučajevima voditelj obrade moći dostaviti samo osnovne informacije kao odgovor na zahtjev za pristup na koji se primjenjuje članak 15. stavak 4.

176. Voditelji obrade pojedincu moraju moći dokazati zašto smatraju da je zahtjev očito neutemeljen ili pretjeran, kao i obrazložiti razloge nadležnom nadzornom tijelu na njegov zahtjev. Svaki bi se zahtjev trebao razmatrati pojedinačno u kontekstu u kojem je podnesen kako bi se utvrdilo je li on očito neutemeljen ili pretjeran.

### 6.3.1. Što znači „očito neutemeljen“?

177. Zahtjev za ostvarenje prava na pristup očito je neutemeljen ako zahtjevi iz članka 15. Opće uredbe o zaštiti podataka jasno i očito nisu ispunjeni ako se primjeni objektivan pristup. Međutim, kako je prethodno posebno obrazloženo u odjeljku 3., postoji vrlo malo preduvjeta za zahtjeve za ostvarenje prava na pristup. Stoga Europski odbor za zaštitu podataka naglašava da postoji samo vrlo ograničena mogućnost primjene osnove „očite neutemeljenosti“ iz članka 12. stavka 5. Opće uredbe o zaštiti podataka na zahtjeve za ostvarenje prava na pristup.

178. Nadalje, važno je podsjetiti da voditelji obrade prije primjene ograničenja moraju pažljivo analizirati sadržaj i opseg zahtjeva. Na primjer, zahtjev se ne bi trebao smatrati očito neutemeljenim ako je povezan s obradom osobnih podataka koja nije podložna Općoj uredbi o zaštiti podataka (u tom se slučaju zahtjev uopće ne bi trebao obrađivati kao zahtjev u skladu s člankom 15.).

179. Primjenjivost članka 12. stavka 5. Opće uredbe o zaštiti podataka upitna je i u slučaju zahtjeva povezanih s informacijama ili aktivnostima obrade koje jasno i očito nisu podložne aktivnostima obrade voditelja obrade.

**Primjer 38:** ispitanik općinskom tijelu uputi zahtjev koji se odnosi na podatke koje obrađuje državno tijelo. Umjesto obrazloženja da je zahtjev očito neutemeljen bilo bi prikladnije i lakše za tijelo koje je zaprimilo zahtjev potvrditi da ono ne obrađuje te podatke (prvi sastavni dio članka 15. Opće uredbe o zaštiti podataka: obrađuju li se osobni podaci)<sup>100</sup>.

180. Voditelj obrade ne bi trebao pretpostaviti da je zahtjev očito neutemeljen jer je ispitanik prethodno dostavio zahtjeve koji su bili očito neutemeljeni ili pretjerani ili jer sadržava neobjektivan ili neprimjeren jezik.

### 6.3.2. Što znači „pretjeran“?

181. U Općoj uredbi o zaštiti podataka ne postoji definicija pojma „pretjeran“. S druge strane, na temelju formulacije „osobito zbog njihova učestalog ponavljanja“ u članku 12. stavku 5. Opće uredbe o zaštiti podataka može se zaključiti da je glavni scenarij za primjenu tog dijela u vezi s člankom 15. te uredbe povezan s brojem zahtjeva ispitanika za ostvarenje prava na pristup. Ipak, prethodno navedena formulacija ukazuje na to da drugi razlozi zbog kojih bi zahtjev mogao biti pretjeran nisu *a priori* isključeni.

182. U skladu s člankom 15. stavkom 3. Opće uredbe o zaštiti podataka o pravu na dobivanje kopije ispitanik može voditelju obrade dostaviti više zahtjeva<sup>101</sup>. U slučaju zahtjeva koji bi se potencijalno mogli smatrati pretjeranima procjena „pretjeranosti“ ovisi o analizi koju provodi voditelj obrade i posebnostima sektora u kojem on posluje.

---

<sup>100</sup> Drugo je pitanje ima li tijelo kojemu je upućen zahtjev za pristup ovlasti prenijeti zahtjev nadležnom državnom tijelu.

<sup>101</sup> U skladu s člankom 15. stavkom 3. drugom rečenicom voditelj obrade može naplatiti razumnu naknadu za dodatne zatražene kopije.



183. U slučaju naknadnih zahtjeva potrebno je procijeniti je li premašen prag razumnih intervala (vidjeti uvodnu izjavu 63.). Voditelji obrade moraju pažljivo uzeti u obzir posebne okolnosti svakog slučaja.
184. Primjerice, u slučaju društvenih mreža promjena skupa podataka očekuje se u kraćim intervalima nego u zemljišnim knjigama ili središnjim registrima trgovačkih društava. U slučaju poslovnih suradnika trebala bi se razmotriti učestalost kontakta s klijentom. Stoga se razlikuju i „razumni intervali” u kojima ispitanici mogu ponovno ostvariti svoje pravo na pristup. Što su promjene u bazi podataka voditelja obrade češće, to češće ispitanici mogu zatražiti pristup svojim osobnim podacima, a da se to ne smatra pretjeranim. Međutim, drugi zahtjev istog ispitanika mogao bi se smatrati opetovanim u određenim okolnostima.
185. Voditelji obrade trebali bi pri odlučivanju o tome je li istekao razumni interval razmotriti sljedeće s obzirom na razumna očekivanja ispitanika:
- Koliko se često podaci mijenjaju – je li malo vjerojatno da su se informacije promijenile između zahtjevâ? Ako skup podataka očito ne podliježe obradi osim pohrane i ispitanik je toga svjestan, npr. zbog prethodnog zahtjeva za ostvarenje prava na pristup, to može biti pokazatelj pretjeranog zahtjeva.
  - Priroda podataka – jesu li podaci posebno osjetljivi?
  - Svrhe obrade – bi li obrada vjerojatno nanijela štetu podnositelju zahtjeva ako se informacije otkriju?
  - Odnose li se naknadni zahtjevi na istu vrstu informacija ili aktivnosti obrade?<sup>102</sup>

**Primjer 39 (stolar):** ispitanik **svaka dva mjeseca** podnosi zahtjeve za pristup stolaru koji mu je izradio stol. Stolar je u potpunosti odgovorio na prvi zahtjev. Pri odlučivanju je li istekao razumni interval treba uzeti u obzir da stolar obrađuje i prikuplja osobne podatke samo povremeno (prva podtočka iznad) i ne u sklopu svoje osnovne djelatnosti te da je još manje vjerojatno da stolar često pruža usluge istom ispitaniku. U ovom slučaju stolar doista nije pružio više usluga ispitaniku, zbog čega nije vjerojatno da je došlo do promjena u skupu podataka koji se odnose na ispitanika. S obzirom na prirodu i količinu osobnih podataka koji se obrađuju rizici povezani s obradom mogu se smatrati niskima (druga podtočka iznad) i nije vjerojatno da će svrha obrade (naplata i ispunjavanje obveze čuvanja evidencije) nanijeti štetu ispitaniku (treća podtočka iznad). Osim toga, zahtjev se odnosi na iste informacije kao i prethodni zahtjev (četvrta podtočka iznad). Stoga se ti zahtjevi mogu smatrati pretjeranima zbog njihove opetovanosti.

**Primjer 40 (platforma društvenih medija):** platforma društvenih medija čija je osnovna djelatnost prikupljanje i/ili obrada osobnih podataka ispitanika provodi opsežne, složene i kontinuirane aktivnosti obrade. Ispitanik koji upotrebljava usluge platforme podnosi zahtjeve za pristup **svaka tri mjeseca**. U tom su slučaju učestale promjene osobnih podataka koji se odnose na ispitanika vrlo vjerojatne (prva podtočka iznad), a širok raspon prikupljenih podataka uključuje osjetljive osobne podatke (druga podtočka iznad) koji se obrađuju radi prikazivanja relevantnog sadržaja i članova mreže ispitaniku

---

<sup>102</sup> Ako se naknadni zahtjev odnosi na istu vrstu informacija u smislu i opsega i vremena, ne radi se o pretjeranosti, nego o zahtjevu za dodatnu kopiju, vidjeti odjeljak 2.2.2.2.

(treća podtočka iznad). Zahtjevi za pristup svaka tri mjeseca u tim se okolnostima u načelu ne bi smatrali pretjeranima zbog njihove opetovanosti.

**Primjer 41 (kreditne agencije):** kao i kod društvenih mreža ne može se isključiti mogućnost da će se relevantni podaci koje posjeduju kreditne agencije mijenjati u mnogo kraćim intervalima nego u drugim područjima (prva podtočka iznad). To je posljedica brojnih čimbenika kojih ispitanik kao vanjska osoba obično nije svjestan zbog složenosti poslovnog modela. Stoga odgovor na pitanje koje je vrste podataka voditelj obrade prikupio za izračun kreditnog rejtinga i koje se od njih trenutačno upotrebljavaju za izračun može dati samo sama kreditna agencija. Osim toga, obrada podataka preko kreditnih agencija i kreditni rejting na temelju te obrade mogu imati dalekosežne posljedice za ispitanika u vezi s namjeranim pravnim transakcijama, kao što je sklapanje ugovora o kupnji, iznajmljivanju ili *leasingu* (treća podtočka iznad).

Nije moguće općenito utvrditi određeni interval u kojem bi se podnošenje dodatnih zahtjeva za pristup moglo smatrati pretjeranim u skladu s člankom 12. stavkom 5. drugom rečenicom Opće uredbe o zaštiti podataka. Umjesto toga, potrebno je razmotriti sve okolnosti pojedinačnog slučaja. Međutim, s obzirom na važnost obrade podataka u svakodnevnom životu ispitanika, može se pretpostaviti da će **jednogodišnji interval** između besplatno dostavljenih informacija u svakom slučaju biti predug da bi se zahtjev smatrao pretjeranim. Ako se zahtjev podnese u vrlo kratkom intervalu, presudni čimbenik trebao bi biti ima li ispitanik razloga pretpostaviti da su se informacije ili obrada promijenile od prethodnog zahtjeva. Na primjer, ako je ispitanik izvršio financijsku transakciju, kao što je uzimanje zajma, ispitanik bi trebao imati pravo zatražiti pristup kreditnim informacijama iako je podnio takav zahtjev i dobio odgovor na njega nedugo prije toga.

186. Ako je moguće lako dostaviti informacije elektroničkim putem ili pristupom sigurnom sustavu na daljinu, što znači da ispunjavanje takvih zahtjeva ne preopterećuje voditelja obrade, nije vjerojatno da se naknadni zahtjevi mogu smatrati pretjeranima.
187. Ako se zahtjev preklapa s prethodnim zahtjevom, novi se zahtjev u pravilu može smatrati pretjeranim ako i u mjeri u kojoj obuhvaća točno iste informacije ili aktivnosti obrade i voditelj obrade još nije ispunio prethodni zahtjev a da nije istekao rok za odgovor „bez nepotrebnog odgađanja” (vidjeti članak 12. stavak 3. Opće uredbe o zaštiti podataka). U praksi bi se oba zahtjeva mogla spojiti.
188. Činjenica da bi voditelju obrade bila potrebna ogromna količina vremena i napora za dostavu informacija ili kopije ispitaniku sama po sebi ne može značiti da je zahtjev pretjeran<sup>103</sup>. Mnogo aktivnosti obrade obično podrazumijeva veće napore pri ispunjavanju zahtjevâ za pristup. Međutim, kako je prethodno navedeno, zahtjevi se u određenim okolnostima mogu smatrati pretjeranima zbog drugih razloga osim njihove opetovanosti. Prema mišljenju Europskog odbora za zaštitu podataka to naročito obuhvaća slučajeve zlonamjerne upotrebe članka 15. Opće uredbe o zaštiti podataka, odnosno slučajeve u kojima ispitanici pretjerano upotrebljavaju pravo na pristup isključivo s namjerom nanošenja štete voditelju obrade.
189. Međutim, zahtjev se ne bi trebao smatrati pretjeranim na temelju sljedećih činjenica:
  - ispitanik nije naveo razloge za zahtjev ili voditelj obrade smatra da je zahtjev besmislen

---

<sup>103</sup> Nije ispitana proporcionalnost, vidjeti točku 166.

- ispitanik upotrebljava neprimjeren ili nepristojan jezik
- ispitanik namjerava upotrijebiti podatke kako bi pokrenuo daljnje postupke protiv voditelja obrade<sup>104</sup>.

190. S druge strane, zahtjev se može smatrati pretjeranim primjerice:

- ako osoba podnese zahtjev, ali istovremeno ga ponudi povući u zamjenu za neku vrstu koristi od voditelja obrade ili
- ako je zahtjev zlonamjeren i upotrebljava se za maltretiranje voditelja obrade ili njegovih zaposlenika bez ikakve druge svrhe osim uznemiravanja, na primjer na temelju činjenice:
  - da je osoba u samom zahtjevu ili drugoj komunikaciji već izričito navela da joj je namjera uznemiravanje i ništa drugo ili
  - da osoba sustavno šalje različite zahtjeve voditelju obrade u sklopu kampanje, npr. jednom tjedno, s namjerom uznemiravanja, što stvarno i dovodi do uznemiravanja<sup>105</sup>.

### 6.3.3. Posljedice

191. U slučaju očito neutemeljenog ili pretjeranog zahtjeva za ostvarenje prava na pristup voditelji obrade u skladu s člankom 12. stavkom 5. Opće uredbe o zaštiti podataka mogu naplatiti razumnu naknadu (uzimajući u obzir administrativne troškove pružanja informacija ili obavijesti ili postupanja po zahtjevu) ili odbiti postupiti po zahtjevu.
192. Europski odbor za zaštitu podataka ističe da voditelji obrade s jedne strane u pravilu nisu dužni naplatiti razumnu naknadu prije nego što odbiju postupiti po zahtjevu. S druge strane, ne mogu potpuno slobodno odabrati jednu od te dvije opcije. Voditelji obrade moraju donijeti odgovarajuću odluku koja ovisi o specifičnim okolnostima slučaja. Teško je zamisliti da je naplata razumne naknade odgovarajuća mjera u slučaju očito neutemeljenih zahtjeva, ali je za pretjerane zahtjeve, u skladu s načelom transparentnosti, često primjerenije naplatiti naknadu kako bi se nadoknadili administrativni troškovi koje uzrokuju opetovani zahtjevi.
193. Voditelji obrade moraju moći dokazati da je zahtjev očito neutemeljen ili pretjeran (članak 12. stavak 5. treća rečenica Opće uredbe o zaštiti podataka). Stoga se preporučuje osigurati da činjenice na kojima se odluka temelji budu dokumentirane na odgovarajući način. U skladu s člankom 12. stavkom 4. Opće uredbe o zaštiti podataka, ako voditelji obrade u potpunosti ili djelomično odbiju postupiti po zahtjevu za pristup, bez odgode i najkasnije u roku od mjeseca dana od zaprimanja zahtjeva moraju izvijestiti ispitanika o:
- razlozima zbog kojih to nisu učinili
  - pravu na podnošenje pritužbe nadzornom tijelu
  - mogućnosti traženja pravnog lijeka.

---

<sup>104</sup> To ne dovodi u pitanje svako primjenjivo nacionalno pravo koje je u skladu sa zahtjevima iz članka 23. Opće uredbe o zaštiti podataka, vidjeti poglavlje 6.4.

<sup>105</sup> „Sustavno slanje u sklopu kampanje” znači da ispitanik zahtjeve koje bi lako mogao spojiti u jedan na umjetan način razdvaja u ne samo nekoliko, nego mnogo manjih dijelova s očitom namjerom uznemiravanja.

194. Prije naplate razumne naknade na temelju članka 12. stavka 5. Opće uredbe o zaštiti podataka voditelji obrade trebali bi obavijestiti ispitanike da to namjeravaju učiniti. Ispitanici moraju moći odlučiti žele li povući zahtjev kako bi izbjegli plaćanje naknade.
195. Neopravdano odbijanje zahtjeva za ostvarenje prava na pristup može se smatrati kršenjem prava ispitanika u skladu s člancima od 12. do 22. Opće uredbe o zaštiti podataka i stoga može biti podložno izvršenju korektivnih ovlasti nadležnih nadzornih tijela, među ostalim upravnim novčanim kaznama na temelju članka 83. stavka 5. točke (b) Opće uredbe o zaštiti podataka. Ako ispitanik smatra da su njegova prava kao ispitanika prekršena, ima pravo podnijeti pritužbu na temelju članka 77. Opće uredbe o zaštiti podataka.

#### 6.4. Moguća ograničenja u pravu Unije ili država članica na temelju članka 23. Opće uredbe o zaštiti podataka i odstupanja

196. Područje primjene obveza i prava predviđenih člankom 15. Opće uredbe o zaštiti podataka može biti ograničeno zakonodavnim mjerama u pravu Unije ili država članica<sup>106</sup>.
197. Voditelji obrade koji se namjeravaju oslanjati na ograničenje na temelju nacionalnog prava moraju pažljivo provjeriti zahtjeve odredbe predmetnog nacionalnog zakonodavstva. Nadalje, važno je napomenuti da ograničenja prava na pristup u pravu država članica (ili Unije) koja se temelje na članku 23. Opće uredbe o zaštiti podataka moraju strogo ispunjavati uvjete utvrđene u toj odredbi. Europski odbor za zaštitu podataka objavio je u vezi s time Smjernice 10/2020 o ograničenjima u skladu s člankom 23. Opće uredbe o zaštiti podataka. Kad je riječ o pravu na pristup, Europski odbor za zaštitu podataka podsjeća da bi voditelji obrade trebali ukinuti ograničenja čim okolnosti koje ih opravdavaju prestanu važiti<sup>107</sup>.
198. Zakonskim mjerama koje se odnose na ograničenja iz članka 23. Opće uredbe o zaštiti podataka isto se tako može predvidjeti da se odgađa ostvarivanje prava, da se pravo djelomično ostvaruje odnosno da je ograničeno na određene kategorije podataka ili da se pravo može neizravno ostvarivati preko neovisnog nadzornog tijela<sup>108</sup>.

---

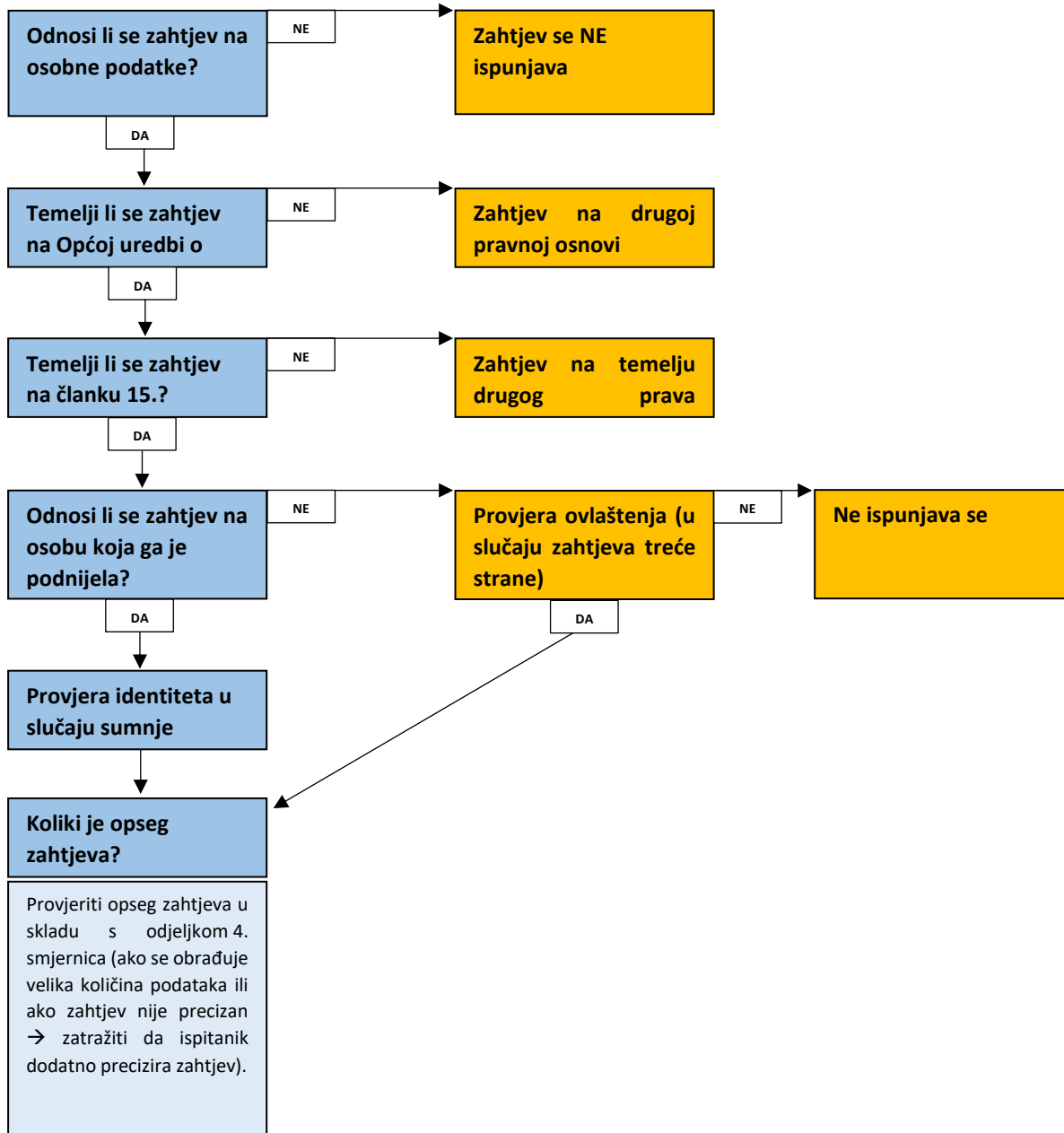
<sup>106</sup> Vidjeti npr. odjeljke od 32. do 37. Zakona o zaštiti podataka Savezne Republike Njemačke (BDSG), odjeljke 16. i 17. norveškog Zakona o osobnim podacima i poglavlje 5. švedskog Zakona o zaštiti podataka.

<sup>107</sup> Točka 76. Smjernica 10/2020 o ograničenjima u skladu s člankom 23. Opće uredbe o zaštiti podataka, verzija 2.0, donesena 13. listopada 2021.

<sup>108</sup> Točka 12. Smjernica 10/2020 o ograničenjima u skladu s člankom 23. Opće uredbe o zaštiti podataka, verzija 2.0, donesena 13. listopada 2021. Na primjer, u odjeljku 34. točki 3. Zakona o zaštiti podataka Savezne Republike Njemačke navedeno je da ako javno tijelo ne dostavi informacije ispitaniku u skladu sa zahtjevom za ostvarenje prava na pristup zbog određenih ograničenja, te se informacije na zahtjev ispitanika dostavljaju saveznom nadzornom tijelu, osim ako odgovorno vrhovno savezno tijelo (tijela kojem je podnesen zahtjev) u pojedinačnom slučaju odluči da bi to ugrozilo sigurnost savezne države ili cijele države. U talijanskom Zakonu o zaštiti podataka predviđen je neizravan pristup (preko tijela) ako bi pristup mogao imati negativne posljedice za više interesa (npr. interes za sprečavanje pranja novca), vidjeti točku 2-L talijanskog Zakona o zaštiti podataka.

## PRILOG – DIJAGRAM TOKA

### Prvi korak: kako tumačiti i procijeniti zahtjev?



### Drugi korak: kako odgovoriti na zahtjev (1)?

Tri glavna sastavna dijela prava na pristup (struktura članka 15.)		
Potvrda obrađuju li se osobni podaci	Pristup osobnim podacima	Dodatne informacije o svrhama, primateljima itd. (članak 15. stavak 1. točke od (a) do (h))

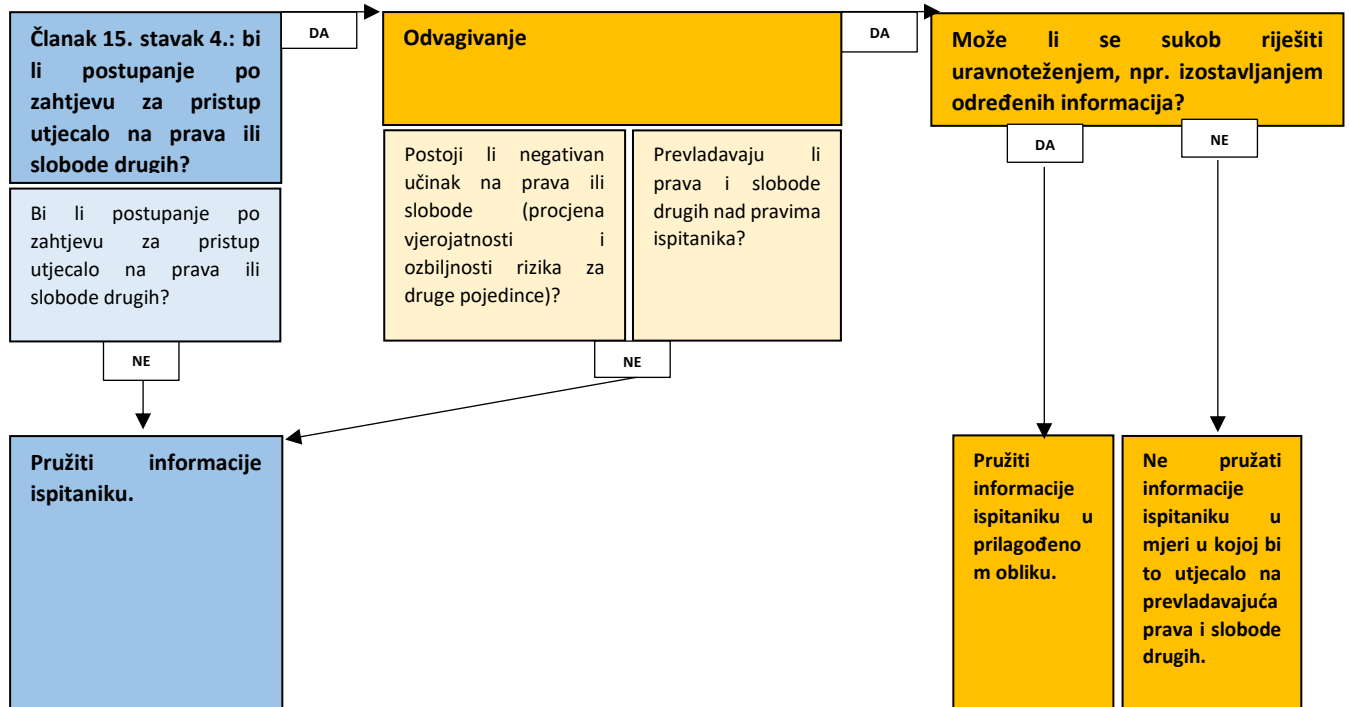
### Drugi korak: kako odgovoriti na zahtjev (2)?

Poduzeti odgovarajuće mjere			
Članak 12. stavak 1.: sažeto, transparentno, razumljivo i lako dostupno		Članak 12. stavak 2.: olakšati ostvarivanje prava na pristup	
Odabrati način	Osigurati kopiju ako nije dogovoreno drukčije (članak 15. stavak 3.)	Primijeniti slojeviti pristup ako je to primjereno (najrelevantnije u	Rok – bez nepotrebne odgode i u svakom slučaju u roku od mjesec dana (produljenje za dodatna dva mjeseca u izvanrednim slučajevima) (članak 12.

### Drugi korak: kako odgovoriti na zahtjev (3)?

Kako voditelj obrade može pronaći sve podatke o ispitaniku?			
Definirati kriterije pretraživanja – na temelju podataka koje je dostavio ispitanik, drugih informacija o ispitaniku koje voditelj obrade posjeduje i strukture podataka (broj klijenta, IP adrese, profesionalna titula, obiteljski odnosi itd.).	Utvrđiti sve tehničke funkcije koje su dostupne za pronalazak podataka.	Pretražiti sve relevantne informatičke ili neinformatičke sustave pohrane.	Kompilirati, izdvojiti ili na drugi način prikupiti podatke koji se odnose na ispitanika na način koji u potpunosti odražava obradu, odnosno na način koji uključuje sve osobne podatke koji se odnose na ispitanika te koji omogućuje ispitaniku da bude svjestan obrade i provjeri njezinu zakonitost. Informacije bi se mogle pronalaziti u pojedinačnim slučajevima ili, ako je relevantno, primjenom alata za integriranu

### Treći korak: provjera granica i ograničenja (1)



### Treći korak: provjera granica i ograničenja (2)

