



Kdaj lahko uporabimo piškotke?

Smernice Informacijskega pooblaščenca

KAKO PRILAGODITI UPORABO PIŠKOTKOV NA SPLETNIH STRANEH NOVIM ZAHTEVAM ZAKONODAJE?

kazalo

uvod

Osnove

Stran 03

Terminologija in ključni pojmi

Stran 04

Kaj pravi nova zakonodaja?

Stran 06

Različni piškotki, različne obveznosti

Stran 08

Pri katerih piškotkih ni potrebna privolitev uporabnika?

Stran 09

Katerih piškotkov ni dovoljeno uporabljati brez soglasja uporabnika?

Stran 10

Privolitev in obvestilo

Stran 12

Kaj je privolitev?

Stran 13

Kaj je privolitev preko nastavitve v iskalniku?

Stran 14

Obvestilo - predpogoj privolitve

Stran 14

Kako pridobiti privolitev v praksi?

Stran 16

Kdo je odgovoren, da poskrbi obvestilo in pridobi privolitve?

Stran 19

Implementacija - korak za korakom

Stran 20

Nadzor nad novimi pravili

Stran 21

Zaključek

Stran 21

uvod

Spremenjeni Zakon o elektronskih komunikacijah (Uradni list št. 109/2012; v nadaljevanju ZEKom-1), ki je začel veljati v začetku leta 2013, je prinesel nova pravila glede uporabe piškotkov in podobnih tehnologij za shranjevanje informacij ali dostop do informacij, shranjenih na računalniku ali mobilni napravi uporabnika.

Piškotek je majhna datoteka, običajno vsebuje zaporedje črk in števil, ki se naloži na uporabnikov računalnik, ko ta obišče določeno spletno stran. Ob vsakem ponovnem obisku bo spletna stran pridobila podatek o naloženem piškotku in uporabnika prepoznala. Piškotki so pomembni za delovanje spletnih strani, za to, da je uporabnikova izkušnja boljša. Z njihovo pomočjo je mogoče analizirati pomet na spletni strani, prav tako pa omogočajo napredne oglaševalske tehnike. Hkrati je z uporabo piškotkov mogoče slediti določenemu uporabniku preko različnih spletnih strani in ustvariti njegov profil, iz katerega so lahko razvidne intimne podrobnosti njegovega življenja. V praksi to prepogosto poteka prikrito, brez vednosti uporabnikov elektronskih komunikacij. Posameznik ima ustavno in zakonsko pravico do varstva svojih podatkov – pravico do samo-odločanja o svoji informacijski zasebnosti in v tem smislu piškotki pomenijo poseg v njegovo zasebnost. Prav zato nova zakonodaja uporabo piškotkov omejuje.

Nova zakonodaja uporabe piškotkov ne prepoveduje, pač pa zaostre pravila – pod kakšnimi pogoji in kako je piškotke in podobne tehnologije dovoljeno uporabljati. Ključno je, da morajo biti uporabniki spletnih strani s piškotki seznanjeni in da jim mora biti ponujena izbira, ali želijo, da spletna stran na tak način spremlja njihove aktivnosti na spletu.

Smernice ponujajo natančnejša navodila in pojasnila glede spremenjenih zakonskih določb vsem upravljavcem spletnih strani, ki uporabijo piškotke ali podobne tehnologije. Vsebujejo nekatere praktične primere uporabe piškotkov glede na namene ter praktične primere mehanizmov za pridobivanje privolitve in obvestil. Smernice gradijo na primerih dobre prakse. Zavedati se je potrebno, da vnaprej ni mogoče predvideti vseh situacij in da na kako vprašanje v tem dokumentu ni natančnega odgovora. Vendar pa ponujamo mnogo kriterijev, na katere se lahko oprejo upravljavci spletnih strani, ko bodo razmišljali o ustreznih rešitvah za piškotke, ki jih uporabljajo.

Rok za implementacijo sprememb je 15. junij 2013. Za nadzor nad implementacijo sprememb je pristojen Informacijski pooblaščenec.

osnove

Novi Zakon o elektronskih komunikacijah, ZEKom-1, je v slovenski pravni red prenesel spremenjeno Direktivo o zasebnosti v elektronskih komunikacijah 2002/58/ES*. V Direktivi je bil spremenjen člen, ki govori o piškotkih in podobnih tehnologijah, s katerimi je mogoče shranjevati informacije ali pridobivati informacije, shranjene na uporabnikovi terminalni opremi (kot je npr. računalnik, mobilna naprava). Uporaba takih tehnologij je po novem mogoča le na podlagi privolitve uporabnika.

Uporaba piškotkov na spletu ni nič novega, pa vendar so uporabniki s takimi tehnologijami na splošno zelo slabo seznanjeni, prav tako tudi z orodji, s katerimi je piškotke mogoče upravljati. Cilj nove določbe je tako predvsem boljše varovanje zasebnosti uporabnikov spleta tako, da so o piškotkih ustrezno obveščeni in jim je ponujena možnost odločanja.

Upravljalcem spletnih strani nove določbe prinašajo precej sprememb in v začetni fazi tudi precej dela in prilagajanja. Iskanje ravnovesja med varovanjem pravic uporabnikov in zagotavljanjem učinkovite storitve ni vedno lahko naloga, še posebej v kontekstu slabega poznavanja tehnologije s strani uporabnikov. Pooblaščenec na tej točki poudarja, da je predvsem pomembna odkritost glede uporabe piškotkov – le tako bodo uporabniki na daljši rok bolje spoznali tehnologije in njihovi uporabi bolj zaupali.

V prihodnosti lahko pričakujemo tudi napredke na ravni razvoja spletnih brskalnikov in ostalih standardov, ki bodo spletnim stranem olajšali implementacijo novih določb. Hkrati je v evropskem prostoru že na voljo veliko primerov ustreznih rešitev, prav tako tudi ponudnikov različnih orodij za pridobivanje soglasja. Seveda je pred uporabo vzorcev iz tujine treba preveriti, ali ustrezajo zahtevam slovenske zakonodaje; tudi med državami članicami EU namreč obstajajo manjše razlike v nacionalnih zakonodajah in praksah. Prav tako se že oblikujejo različne iniciative, ki poudarjajo pomen obveščanja uporabnikov, razvijanja ikon, itd. Nova pravila veljajo v vseh državah članicah v EU in tudi za ponudnike, ki nimajo sedeža v EU, a ponujajo storitve tu, v lokalnih jezikih, lokalnim uporabnikom.

* Spremenjena z Direktivo 136/2009/ES.



TERMINOLOGIJA IN KLJUČNI POJMI

Zakon se nanaša na uporabo piškotkov in vseh drugih tehnologij, ki omogočajo shranjevanje podatkov ali pridobivanje dostopa do podatkov, shranjenih v terminalski opremi naročnika^{*} (kot npr. t. i. Flash piškotki oz. Local Shared Objects, web beacon ali bug oz. clear gif). Vse več se uporablja tudi prepoznavna podpisa uporabnikove naprave oz. brskalnika (device/browser fingerprinting), ki sicer ne uporablja piškotkov, a lahko prepozna uporabnika. Tudi v slednjem primeru pridejo v poštev pravila o varovanju osebnih podatkov ter tako lahko tudi določbe nove zakonodaje.

Kljub temu, da se zakon nanaša na različne tehnologije, bo zaradi jasnosti in preglednosti v teh smernicah uporabljen le izraz »**piškotki**«, ki bo označeval vse tehnologije, ki omogočajo shranjevanje ali pridobivanje podatkov z opreme uporabnika.

Piškotek je majhna tekstovna datoteka, ki se prenese na računalnik uporabnika ob njegovem obisku spletne strani in običajno vsebuje:

- ime strežnika, s katerega je bil poslan piškotek;
- življenjsko dobo piškotka;
- vrednost – navadno naključno generirano edinstveno število.

Sam piškotek ne vsebuje ali zbira informacij. Če pa ga prebere strežnik skupaj s spletnim brskalnikom, je to lahko spletnemu mestu v pomoč pri izvajanju uporabniku prijaznejših storitev – na primer tako, da se spomni prejšnjih nakupov ali podatkov o uporabnikovem računu. Samo strežnik, ki je poslal piškotek, lahko prebere in uporablja ta piškotek.

Na spletnem mestu, vrednem zaupanja, lahko tako piškotki obogatijo izkušnjo. Lahko pa so piškotki uporabljeni tudi na načine, ki pomenijo poseg v posameznikovo zasebnost. Piškotki so lahko shranjeni različno dolgo, le za trajanje seje brskanja ali pa veliko dlje.

Začasni ali sejni piškotki (session cookies) »živijo« od trenutka, ko uporabnik odpre brskalniki, pa do trenutka, ko sejo konča in zapre

^{*} Čeprav je naslov 158. člena ZEKom-1 »piškotki«, je potrebno upoštevati Direktivo 136/2009, ki spreminja Direktivo 2002/58/ES, in ki v uvodni določbi 66 pravi:

»Tretje strani si morebiti želijo shranjevati informacije o uporabnikovi opremi ali pridobiti dostop do že shranjenih podatkov iz najrazličnejših razlogov, ki zajemajo vse od legitimnih namenov (na primer določene vrste piškotkov) do tistih, ki obsegajo neupravičen vdor v zasebnost (na primer vohunska programska oprema ali virusi).«

Iz navedenega izhaja, da namen novih pravil ni osredotočen na piškotke, pač pa na kakršno koli pridobivanje podatkov ali shranjevanje podatkov na opremo uporabnika, ne glede na to, s pomočjo kakšne tehnologije se to dogaja.

brskalniki. Spletna mesta jih uporabljajo za shranjevanje začasnih informacij, na primer elementov v nakupovalnem vozičku, za večjo varnost pri spletnem bančništvu, itd. Ker so taki piškotki shranjeni za krajši čas, je njihova invazivnost za zasebnost uporabnika lahko manjša.

Trajni ali shranjeni piškotki (persistent cookies) pa ostanejo shranjeni, tudi ko uporabnik zapre brskalniki in zaključi sejo. Spletna mesta jih uporabljajo npr. za shranjevanje informacij o registraciji, nastavitvah jezika strani, itd., pa tudi za grajenje profilov uporabnikov in analiziranje prometa. Trajni piškotki lahko v računalniku ostanejo več dni, mesecev ali celo let.

Lastni piškotki (1st party cookies) so s spletnega mesta, ki si ga uporabnik ogleduje, in so lahko trajni ali začasni. Spletna mesta te piškotke uporabljajo za shranjevanje informacij, ki jih bodo znova uporabila, ko uporabnik naslednjič obišče to mesto.

Drugi piškotki (3rd party cookies) izvirajo od drugih, partnerskih, spletnih mest (ki na primer prikazujejo oglase na izvirni spletni strani ali merijo promet). Tretje strani lahko na ta način zbirajo podatke o uporabnikih iz različnih spletnih mest in jih uporabljajo za različne namene, od oglaševanja, analitike pa do izboljšave svojih produktov. Taki piškotki predstavljajo večji poseg v zasebnost uporabnika.

Terminalska oprema je oprema, ki jo uporablja uporabnik, običajno je to računalnik ali mobilna naprava, kot so tablični računalniki in pametni telefoni, pa tudi televizije s povezavo do interneta in igralne konzole ipd.

Uporabnik je oseba, ki uporablja javno dostopne elektronske komunikacijske storitve, torej npr. oseba, ki uporablja računalnik ali mobilno napravo za brskanje po spletu.

Naročnik je oseba, ki z operaterjem javnih elektronskih komunikacij sklene pogodbo o zagotavljanju takih storitev, torej oseba, ki plačuje naročnino na storitev dostopa do interneta.



KAJ PRAVI NOVA ZAKONODAJA?

157. člen ZEKom-1 v prvem odstavku določa:

(1) Shranjevanje podatkov ali pridobivanje dostopa do podatkov, shranjenih v terminalski opremi naročnika ali uporabnika, je dovoljeno samo pod pogojem, da je naročnik ali uporabnik v to privolil potem, ko je bil predhodno jasno in izčrpno obveščen o upravljavcu in namenih obdelave teh podatkov v skladu z zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov.

To pomeni, da upravljavci spletnih strani smejo uporabljati piškotke ali druge tehnologije za to, da shranjujejo podatke na uporabnikovo opremo ali pa na tak način pridobivajo dostop do podatkov, shranjenih na opremi uporabnika, le, če se uporabnik s tem strinja in če so mu bile vnaprej ponujene vse informacije glede take obdelave njegovih podatkov, kot to določa Zakon o varstvu osebnih podatkov*. Ta v 19. členu pravi, da mora upravitelj posamezniku podati informacije o:

- upravljavcu osebnih podatkov in njegovem morebitnem zastopniku (osebno ime, naziv oziroma firma in naslov oziroma sedež) in
- namenu obdelave osebnih podatkov.
- Če je glede na posebne okoliščine potrebno, da se zagotovi zakonita in poštena obdelava osebnih podatkov posameznika, mora posamezniku sporočiti tudi dodatne informacije, zlasti: navedbo uporabnika ali vrste uporabnikov njegovih osebnih podatkov, navedbo, ali je zbiranje osebnih podatkov obvezno ali prostovoljno, ter možne posledice, če ne bo prostovoljno podal podatkov, informacijo o pravici do vpogleda, prepisa, kopiranja, dopolnitve, popravka, blokiranja in izbrisa osebnih podatkov, ki se nanašajo nanj.

Upravitelj spletne strani torej mora, še preden je piškotek naložen na uporabnikovo opremo, uporabnika obvestiti o tem:

1. kdo je (točen naziv upravitelja, npr. podjetje XYZ, društvo M, spletna stran ZZ) in
2. katere piškotke uporablja in za kakšen namen bodo uporabljeni podatki, ki se s pomočjo piškotka obdelujejo (npr. uporabljamo analitične piškotke, za to, da štejemo obiskovalce), ter, če je to potrebno, pridobiti privolitev uporabnika za uporabo piškotkov. Šele potem lahko piškotek shrani na opremo uporabnika. Več v poglavju o privolitvi in obvestilu na str.---

(2) Ne glede na določbe prejšnjega odstavka je dovoljeno tehnično shranjevanje podatkov ali dostop do njih izključno zaradi prenosa sporočila po elektronskem komunikacijskem omrežju, ali če je to nujno potrebno za zagotovitev storitve informacijske družbe, ki jo naročnik ali uporabnik izrecno zahtevata.

* Uradni list št. 94/2007.





2. odstavek določa izjeme, pri katerih ni treba vnaprej pridobiti uporabnikove privolitve. To so tehnologije, ki se uporabljajo izključno zaradi prenosa sporočila po elektronskem komunikacijskem omrežju, ali če je to nujno potrebno za zagotovitev storitve informacijske družbe, ki jo naročnik ali uporabnik izrecno zahtevata. Take piškotke lahko upravljavec prosto uporablja. Ker gre pri uporabi takšnih piškotkov lahko za obdelavo osebnih podatkov, pa mora upravljavec spletne strani na primernem mestu vseeno navesti, kakšne piškotke uporablja in za kakšen namen, npr. v izjavi o varovanju zasebnosti (privacy policy). Več v poglavju o različnih piškotkih in izjemah, na str.-----

(3) Če je tehnično izvedljivo in učinkovito ter v skladu z zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov, se šteje, da uporabnik lahko izrazi svojo privolitev iz prvega odstavka tega člena tudi z uporabo ustreznih nastavitev v brskalniku ali drugih aplikacijah. Privolitev uporabnika ali naročnika pomeni osebno privolitev v skladu z zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov.

3. odstavek predvideva, da privolitev v uporabo piškotkov uporabnik lahko poda tudi preko ustreznih nastavitev v brskalniku ali drugih aplikacijah, vendar pa le, če je to tehnično izvedljivo in učinkovito ter v skladu z zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov. Privolitev mora namreč biti osebna privolitev, kot jo določa Zakon o varstvu osebnih podatkov. Trenutno noben brskalnik ne ponuja tako sofisticiranih nastavitev, ki bi zadostile pogojem, določenim v tem členu. Predvsem bi morala začetna nastavitve v brskalniku privzeto onemogočiti nalaganje piškotkov, kar pa ne velja za noben model, trenutno dostopen na trgu. Več na str. ---

(4) Kadar gre za kršitev pravil o obveščanju in privolitvi posameznika iz prvega odstavka tega člena ter hkrati za kršitev zakona, ki ureja varstvo osebnih podatkov, se uporabljajo določbe tega zakona.

(5) Inšpekcijski nadzor nad izvajanjem določb tega člena opravlja informacijski pooblaščenec.

Zadnja odstavka se nanašata na nadzor in kršitve. Nadzor nad novimi določbami bo izvajal Informacijski pooblaščenec. Ker gre pri uporabi piškotkov v večini tudi za obdelavo osebnih podatkov, 4. odstavek pojasnjuje, da se ob kršitvah upošteva določbe ZEKom-1, ne pa hkrati tudi ZVOP-1. Kršitelj torej ne bo kaznovan zaradi kršitve dveh zakonov.

Rok za implementacijo sprememb je 15. junij 2013, kot to določa 250. člen ZEKom-1. Do takrat imajo upravljavci spletnih mest čas, da svoje prakse uporabe piškotkov prilagodijo tako, da bodo skladne z novimi zahtevami zakonodaje – da obveščajo uporabnike o uporabi piškotkov in pridobijo privolitve za tiste piškotke, kjer je to potrebno. Za kršitelje 157. člena o piškotkih so v ZEKom-1 (235. člen) predvidene tudi kazni. Več na strani ...

različni piškotki različne obveznosti

Določba 157. člena ZEKom-1 se, kot rečeno, nanaša na vse tehnologije, s katerimi je mogoče shranjevati podatke na opremo uporabnika ali pridobivati take podatke. Najbolj običajno so to piškotki, ki jih lahko upravljavec spletne strani uporabi za zelo različne namene. Pri nekaterih namenih je mogoče piškotke uporabljati brez posebnega soglasja uporabnikov, pri drugih pa je obvezno najprej za privolitev vprašati uporabnika.



PRI KATERIH PIŠKOTKIH NI POTREBNA PRIVOLITEV UPORABNIKA?

157. člen ZEKom-1 določa dve izjemi, pri katerih lahko upravljavec spletne strani uporablja piškotke, ne da bi od uporabnika vnaprej pridobil soglasje za uporabo:

1. piškotki, ki so potrebni izključno zaradi prenosa sporočila po elektronskem komunikacijskem omrežju, in
2. piškotki, ki so nujno potrebni za zagotovitev storitve informacijske družbe, ki jo naročnik ali uporabnik izrecno zahtevata.

Prva izjema se nanaša na piškotke, ki so potrebni izključno zato, da se prenese sporočilo, kar je treba interpretirati zelo ozko: brez takega piškotka sporočilo v komunikacijskem omrežju ne bi bilo preneseno. Piškotki, ki npr. omogočajo le hitrejši prenos sporočila, ali boljše upravljanje s prenosom, niso del te izjeme. Edini kriterij, ki velja, je, da sporočila brez piškotka tehnično ni mogoče prenesti.

Druga izjema se nanaša na piškotke, brez katerih uporabnik ne bi mogel prejeti storitve, ki jo je izrecno zahteval. Termin »nujno potrebno« je spet potrebno interpretirati ozko – če piškotka ni, ponudnik take storitve ne more izvesti, hkrati pa je uporabnik aktivno izrazil svojo voljo, da želi to storitev. Argument, da piškotek zagotavlja boljše delovanje določenih funkcionalnosti spletnega mesta ali da je piškotek »zelo pomemben«, ni dovolj, izjema se uporabi le, kadar je uporabnik določeno storitev, funkcionalnost, ipd. aktivno zahteval (s klikom na določeno mesto, določeno izbiro, nastavitvijo, ipd.), za izvedbo te želje pa je nujno potreben piškotek.

Piškotek, za katerega velja izjema, naj bi trajal le toliko časa, **kot je to potrebno za dosego njegovega namena**. Pri piškotkih s krajšim rokom trajanja, torej sejnih piškotkih, je veliko lažje govoriti o izjemi, kot pri piškotkih, katerih rok je neomejen. Pri daljšem roku trajanja je potrebna utemeljitev, zakaj je tak rok nujno potreben za enega izmed zgoraj opisanih kriterijev. Če tako dolg rok trajanja ni potreben, ne moremo govoriti o izjemi.

Prav tako je lažje uveljavljati izjemo pri **lastnih piškotkih**, ki jih postavi dejansko obiskana spletna stran, kot pri piškotkih, ki jih postavijo tretje, partnerske strani in so po možnosti trajne narave.

Če je isti piškotek uporabljen za različne namene, je lahko izvzet od obveznosti privolitve le, če so vsi nameni posebej taki, da bi bili lahko izvzeti.

Primeri piškotkov, pri katerih lahko govorimo o izjemah, kjer ni potrebna vnaprejšnja privolitev uporabnika:

Piškotki, s katerimi se zagotavlja **pravilen pretok zahtev in informacij** med serverji in končnimi točkami (load balancing).

Sejnih piškotki, ki so uporabljeni za to, da si **spletno mesto zapomni uporabnikov vnose v spletne obrazce, nakupovalno košarico**, ipd. V tem primeru uporabnik aktivno vpisuje vsebino, oziroma jasno izrazi željo s tem, da klikne na gumb »dodaj v košarico« ali podobno. Taki piškotki so nujno potrebni, da si stran zapomni in izvede uporabnikovo zahtevo.

Piškotki za **avtentikacijo uporabnika**, ki so potrebni, da si spletno mesto uporabnika zapomni, potem, ko se je prijavil v storitev (npr. spletna banka, storitve, kjer se uporabnik vpiše s svojim uporabniškim imenom in geslom ...). Piškotek je potreben, da uporabnik pridobi dostop do omejene vsebine. V nasprotnem primeru bi se uporabnik moral vpisati na vsaki pod-strani spletnega mesta. Običajno je za avtentikacijo dovolj sejnih in ne trajnih piškotek, zato uporaba trajnega piškotka, ki se ne izbriše, ko se uporabnik izpiše, ne more škodovati za izjemo.

Piškotki, ki so potrebni **zaradi varnosti in zavarovanja** (npr. zaznavajo napačne vpise in tako preprečujejo zlorabe sistemov za vpisovanje in registracijo). Taki piškotki imajo običajno daljši rok trajanja, prav zaradi svojega namena.

Piškotki, ki omogočajo **predvajanje multi-medijskih vsebin** in so potrebni zato, da se predvaja video ali avdio vsebina na spletnem mestu (t. i. flash cookies, ker je najpogostejša tehnologija za predvajanje Adobe Flash). Ko je vsebina predvajana, naj bi takemu piškotku prenehal rok trajanja, saj ni več potreben za izvedbo storitve. Če se piškotek uporablja še za kak drug namen, ne more več veljati izjema.

Piškotki za **prilagoditev nastavitvev uporabnikovim željam**, kot so nastavitve jezika ali način razvrščanja rezultatov/vsebine. Uporabnik tako zahtevo nedvomno izrazi z izborom določenega ukaza in brez piškotka tega ni moč izvesti. Če spletno mesto uporablja trajne piškotke, ki ne prenehajo po koncu seje, naj uporabnika o tem posebej obvesti (npr. ob izbiri določene preference naj bo obvestilo, da bo zato naložen piškotek).

Piškotki, ki so **vezani na vtičnike (social media plug-in) družbenih omrežij** in storitev: družbena omrežja omogočajo spletnim mestom, da v svojo vsebino integrirajo njihove produkte – tako lahko uporabniki delijo vsebine s svojimi prijatelji (različni gumbi, kot so všeč mi je, deli vsebino, priporoči ...). Vtičniki uporabljajo piškotke, da lahko družbena omrežja identificirajo svoje člane, ko ti pridejo na spletno mesto z vtičnikom. Take piškotke lahko razumemo kot izjemo le pri uporabnikih, ki so prijavljeni v družbeno omrežje in hkrati obiščejo tudi druga spletna mesta, ki vsebujejo vtičnike. Piškotek mora prenehati, ko se uporabnik izpiše iz omrežja. Pri uporabnikih, ki niso prijavljeni v družbeno omrežje, ali sploh niso člani, takih piškotkov ne moremo šteti kot izjemo – za nalaganje piškotkov s strani vtičnikov je potrebno soglasje teh uporabnikov.

* Izjeme je podrobneje opredelila Delovna skupina iz člena 29, v svojem mnenju, ki je na voljo na tej povezavi: <http://goo.gl/6uqpv>.

KATERIH PIŠKOTKOV NI DOVOLJENO UPORABLJATI BREZ SOGLASJA UPORABNIKA?

Kjer ni mogoče govoriti o enem izmed kriterijev, opisnih zgoraj, je za piškotek treba pridobiti soglasje uporabnika. Pod izjemo tako ni mogoče prišteti piškotkov za boljše delovanje spletne strani, če tega uporabnik ni izrecno zahteval, piškotkov vezanih na vtičnike družbenih omrežij, ki so uporabljena za sledenje preko različnih spletnih strani, oglaševalskih piškotkov, pa tudi analitičnih piškotkov, in drugih.

Piškotki, ki omogočajo boljše funkcionalnosti, boljše delovanje spletnega mesta in boljšo uporabniško izkušnjo, pa jih ni mogoče šteti za izjemo – torej niso nujno potrebni, da se izvede neka storitev.

Sem bi lahko prišteli piškotek, s katerim je zaznana lokacija uporabnika, da spletno mesto deluje v njem znanem jeziku, pa uporabnik tega ni posebej zahteval.

Piškotki, vezani na vtičnike družbenih omrežij, kadar so ti uporabljeni kot sledilni piškotki in ne prenehajo po tem, ko se uporabnik izpiše iz družbenega omrežja. S takimi piškotki lahko upravljavec družbenega omrežja sledi uporabniku (članu ali ne-članu) preko vseh različnih spletnih mest, kjer se nahajajo vtičniki družbenega omrežja. Kot taki predstavljajo velik poseg v zasebnost uporabnika, saj je uporaba vtičnikov zelo razširjena na praktično vseh spletnih straneh. Družbena omrežja lahko pridobijo privolitve za tako sledenje po nepovezanih spletnih straneh ob procesu vpisa svojega člana, medtem ko je sledenje ne-članom omrežja brez privolitve nedopustno.

Priporočljivo je, da za privolitve v takih primerih poskrbijo družbena omrežja sama, saj imajo za to najboljša orodja (ob registraciji ali vpisu njihovega člana). V vsakem primeru pa mora spletna stran, preden uporablja vtičnike tretjih – družbenih omrežij, preveriti, ali so ta že pridobila privolitve uporabnikov. V nasprotnem primeru mora za to poskrbeti spletna stran sama.

Piškotki za namen analiziranja prometa (štetje obiskovalcev, identifikacija brskalnikov in ključnih besed, ki vodijo na mesto, problemi pri navigaciji) so na spletnih mestih zelo pogosti in za dobro delovanje tudi zelo pomembni. Njihova invazivnost je različna v različnih kontekstih uporabe. Če spletno mesto s svojimi lastnimi piškotki analizira dogajanje za svoj namen, taki analitični piškotki ne pomenijo nesorazmernega posega v zasebnost uporabnikov. Lahko uporablja tudi storitev pogodbenega partnerja, vendar ta ne sme zbranih podatkov uporabljati za svoje namene. Če pa analitiko izvaja tretja, pogodbeni stranka (npr. Google Analytics, in

drugi ponudniki), ki zbrane podatke uporablja tudi za svoje lastne namene (npr. izvaja analitiko na različnih spletnih mestih, podatke pa kombinira in uporablja za namen svojega lastnega produkta), to pomeni večji poseg v zasebnost uporabnika, saj ponudnik take analitike lahko sledi določenemu uporabniku preko vseh spletnih strani, ki uporabljajo tak produkt. Čeprav so zelo pomembni, analitičnih piškotkov ne moremo šteti za izjemo, kar pomeni, da mora spletno mesto uporabnika o njih obvestiti in pridobiti njihovo privolitve. Na evropski ravni so trenutno naporji usmerjeni v to, da bi bila uporaba lastne analitike, ki ne pomeni velikega posega v zasebnost posameznika, prepoznana kot izjema. Pooblaščenec bo glede na morebitne novosti posodabljal te smernice.

V primeru analitike, ki jo izvaja spletno mesto za lastne potrebe in kjer se osebni podatki ne obdelujejo s strani tretjih, za njihove lastne namene, Pooblaščenec meni, da je mehanizem pridobivanja privolitve lahko domnevna privolitve, s tem, da mora biti spletna stran pozorna tudi na dodatna varovala – uporabnikom mora biti na voljo možnost naknadne zavrnitve, priporočljivo je, da je mogoča anonimizacija IP- naslovov, idr.

Piškotki vezani na namen oglaševanja in trženja – lahko jih naloži obiskano spletno mesto (1st party) ali pa prihajajo s strani tretjih (oglaševalske mreže, partnerske spletne strani, ponudniki storitev – 3rd party). Sem spadajo tudi vsi piškotki, ki so vezani na kontekst oglaševanja, torej za namen omejevanja števila prikazovanja oglasov (frequency capping), zaznavanje prevar pri klikanju (click fraud), raziskave in marketinške analize, izboljšave produkta glede na podatke o uporabi... Sem sodijo tudi piškotki, namenjeni razlikovanju cen glede na profil uporabnika in prilagajanje vsebine glede na profil. Za uporabo takih piškotkov je potrebna privolitev uporabnika.

Spletno vedenjsko oglaševanje je posebna vrsta oglaševanja, ki vključuje sledenje uporabnikom preko različnih spletnih strani in beleženje njihovih interesov, preferenc. Tako nastane profil uporabnika, ki nato dobi le oglase, vezane na njegove interese. To vrsto oglaševanja izvaja vse več ponudnikov spletnih storitev (kot so veliki trgovci, družbena omrežja, iskalniki, medijski portali, ipd.). Običajno podatke o uporabnikih zbira oglaševalska mreža, kot partner spletne strani, ki na spletno stran tudi servira oglase. Sledenje se običajno izvaja s piškotki, ki jih na uporabnikovo opremo naloži oglaševalska mreža oziroma oglaševalec. Kljub prednosti, ki jih tako natančnejše oglaševanje prinaša, ni moč spregledati, da je zelo invazivne narave in lahko močno posega v zasebnost uporabnikov, še posebej zato, ker zbiranje podatkov običajno poteka bolj ali manj prikrito. Uporabniki niso obveščeni o takem profiliranju, niti nimajo možnosti, da se mu izognejo. Spremembe zakonodaje o piškotkih tako močno ciljajo na izvajalce vedenjskega oglaševanja in profiliranja, da bi njihove prakse postale bolj pregledne in da bi uporabniki imeli možnost, da se posegu v zasebnost izognejo, če to želijo.

Po novem je spletno vedenjsko oglaševanje mogoče izvajati le, če posameznik v to privoli, potem, ko je bil obveščen o uporabi piškotkov in namenov obdelave podatkov. Privolitev mora pridobiti oglaševalski partner, ki obdeluje zbrane podatke, v vsakem primeru pa mora biti upravljavec spletne strani, ki uporablja oglaševalske partnerje, prepričan, da ti imajo privolitve uporabnikov. V nasprotnem primeru mora za ustrezne mehanizme poskrbeti tudi sam ali v sodelovanju s partnerji.*

Spletna oglaševalska industrija** tudi v EU razvija določene pobude, centralizirane platforme, kjer lahko uporabnik izrazi svojo izbiro glede večjega števila oglaševalskih mrež, ki servirajo oglase na velikem številu partnerskih spletnih strani – npr. <http://www.youronlinechoices.eu/>. Pooblaščenec na tej točki opozarja, da ta platforma za enkrat omogoča le naknadno zavrnitev piškotkov in ne vnaprejšnje privolitve vanje, kar pomeni, da zgolj uporaba te platforme oz. pristop oglaševalca h kodeksu, ki ga je izdala industrija, ni dovolj za skladnost z zahtevami nove zakonodaje***.

Če spletna stran uporablja storitve oglaševalskega partnerja, ki je podpisnik kodeksa, to še ne pomeni, da partner izpolnjuje zahteve EU zakonodaje. Po vsej verjetnosti mora taka spletna stran vseeno pridobiti privolitev svojih uporabnikov, preden oglaševalski partner na uporabnikovo napravo naloži piškotek. Podpisniki kodeksa namreč niso zavezani pridobiti vnaprejšnje privolitve uporabnikov, pač pa jim morajo ponuditi le možnost zavrnitve piškotkov.

* Več v mnenju Delovne skupine iz člena 29, dostopnem na <http://goo.gl/VBQIP>.

** Več na povezavi <http://goo.gl/3WiqW>.

*** Tako je tudi mnenje Delovne skupine iz člena 29, dostopno na <http://goo.gl/k2fy5>.

Pooblaščenec pozdravlja razvoj pobud, ki bi omogočale uporabnikom prijaznejše izražanje preferenc glede oglaševalskih piškotkov, a poudarja, da morajo take pobude delovati na principu vnaprejšnje privolitve (opt-in) in ne naknadne zavrnitve (opt-out), kot velja za omenjeno platformo. Pooblaščenec bo smernice posodabljal glede na morebitne napredke in spremembe na tem področju.



privolitev in obvestilo

Pri uporabi nekaterih piškotov mora torej upravljavec spletne strani pridobiti privolitev uporabnika. Šele po tem lahko na njegovo napravo naloži piškotek.

Privolitev v ZEKom-1 ni posebej opredeljena, vendar pa ZEKom-1 napotuje na Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1), ki je bolj natančen pri vprašanjih privolitve in obveščanja uporabnika.



KAJ JE PRIVOLITEV?

ZVOP-1 v 6. členu ponuja naslednje opredelitve privolitve:

Osebna privolitev posameznika je **prostovoljna izjava volje posameznika**, da se lahko njegovi osebni podatki obdelujejo **za določen namen**, in je dana **na podlagi informacij**, ki mu jih mora zagotoviti upravljavec po tem zakonu; osebna privolitev posameznika je lahko **pisna, ustna ali druga ustrezna privolitev posameznika**.

Pisna privolitev posameznika je podpisana privolitev posameznika, ki ima obliko listine, določila v pogodbi, določila v naročilu, priloge k vlogi ali drugo obliko v skladu z zakonom; podpis je tudi na podlagi zakona s podpisom izenačena oblika, podana s telekomunikacijskim sredstvom, ter na podlagi zakona s podpisom izenačena oblika, ki jo poda posameznik, ki ne zna ali ne more pisati.

Ustna ali druga ustrezna privolitev posameznika je ustno ali s telekomunikacijskim ali drugim ustreznim sredstvom ali na drug ustrezen način dana privolitev, iz katere je mogoče **nedvomno sklepati na posameznikovo privolitev**.

Iz navedenih zakonskih določb lahko izluščimo, da privolitev pomeni prostovoljno izjavo volje posameznika, ki je bil obveščen o obdelavi osebnih podatkov, vezano na točno določen namen obdelave osebnih podatkov. Lahko je podana na kakršen koli način, iz katerega je mogoče nedvoumno sklepati na privolitev. **Privolitev nikakor ni enaka naknadni zavrnitvi (standard opt-out), ki je veljala pred spremembami ZEKom-1**, pač pa mora biti podana vnaprej, pred obdelavo podatkov uporabnika (opt-in). Prejšnja zakonodaja je določala, da mora spletna stran vedno ponuditi uporabniku možnost, da zavrne obdelavo njegovih podatkov s piškotki. Nova zakonodaja pa zelo jasno govori o privolitvi v piškotke, potem, ko je bil uporabnik o njihovem delovanju obveščen. Rešitve, pri katerih so piškotki postavljeni takoj, ko uporabnik obišče spletno stran in še preden je izrazil strinjanje s piškotki, ter omogočajo le, da uporabnik piškotke naknadno zavrne, tako niso primerne in niso skladne z novo zakonodajo.

V kontekstu delovanja spletnih strani in uporabe piškotkov je privolitev mogoče pridobiti na različne načine in z različnimi mehanizmi, ključno je, da zadostijo zgornjim pogojem. Posameznik mora biti najprej natančno obveščen o piškotkih in o namenu take obdelave podatkov. Na voljo mu mora biti izbira, ali se strinja z uporabo piškotkov ali ne. Piškotek je lahko na njegovo napravo naložen šele po tem, ko izjavi svojo voljo, da to želi oz. sprejme. Brez privolitve so lahko uporabljani le piškotki, ki spadajo pod izjeme. Mehanizme za pridobivanje privolitve lahko glede na stopnjo formalnosti in zanesljivosti umestimo na različne stopnje, od takih, ki zagotavljajo »domnevno« privolitev (implied consent) pa do bolj zanesljivih, ki od uporabnika zahtevajo izrecno privolitev (explicit consent). Izraz »domnevna privolitev« v teh smernicah označuje privolitev s konkludentnim dejanjem.

Mehanizmi za domnevno privolitev običajno močneje temeljijo na poudarjenem obvestilu o piškotkih, ki je zelo vidno postavljeno na začetno spletno stran in uporabnika obvesti o tem, da spletna stran uporablja piškotke, ki bodo naloženi na uporabnikovo napravo, če bo nadaljeval z brskanjem. Če uporabnik nadaljuje z brskanjem, spletna stran domneva, da se strinja s piškotki. Če uporabnik ne nadaljuje z brskanjem, s tem izrazi svoje nestrinjanje. Ob začetnem obisku vhodne strani ne sme biti naložen noben piškotek, za katerega je potrebna privolitev. Vedno mora biti uporabniku ponujena možnost, da naknadno spremeni nastavitve piškotkov. Prav tako je priporočljivo, da je obvestilo o piškotkih na zelo vidnem mestu tudi na vseh podstraneh spletnega mesta.

Učinkovitost in zanesljivost takega mehanizma temelji na več kriterijih:

1. Zavedanje uporabnikov o piškotkih – to je odvisno od jasnosti in vidnosti obvestila o piškotkih pa tudi od njihovega poznavanja problematike, torej njihove sposobnosti, da prostovoljno izjavijo svojo voljo.
2. Treba je upoštevati invazivnost posameznih uporabljenih piškotkov, v smislu posega v uporabnikovo zasebnost – ali je namen piškotka izdelava profila uporabnika, kakšni podatki se zbirajo, kako občutljive narave so.
3. Pomemben kriterij je omejenost delovanja piškotka – ali ima doseg le znotraj enega spletnega mesta, ali omogoča sledenje uporabnikom preko različnih spletnih strani.
4. Trajanje piškotka.

Glede na prevladujoče nepoznavanje problematike piškotkov s strani uporabnikov, ter glede na visoko invazivnost piškotkov, s katerimi je mogoče slediti uporabniku preko različnih spletnih strani, Pooblaščenec svetuje veliko previdnost in strogo omejenost pri morebitni uporabi modela domnevne privolitve. Prav tako je na mestu razmislek o dodatnih varovalkah za zasebnost uporabnikov (anonimizacija IP-naslovov, zelo kratek čas obdelave takih podatkov, agregiranje podatkov ...). Pooblaščenec zaradi navedenega meni, da model domnevne privolitve ni primeren v kontekstu privolitve za piškotke s katerimi je mogoče slediti uporabniku preko različnih spletnih strani, prav tako pa ni primeren v kontekstu profiliranja (tudi kadar se to izvaja le znotraj enega spletnega mesta z lastnimi piškotki), obdelave občutljivih osebnih podatkov ter za piškotke z neomejenim rokom trajanja.

Mehanizmi za izrecno privolitev so bolj zanesljivo orodje za pridobivanje privolitve uporabnika. Tu je uporabniku predstavljena možnost, da privoli v uporabo piškotkov ali pa jo zavrne. Z izrecno akcijo uporabnik opravi izbiro (klikne na gumb, povezavo, pošlje e-pošto, se strinja s pogoji storitve, ipd.) in na tak način zelo jasno izrazi svojo prostovoljno voljo. Izrecna privolitev veliko bolje zadovolji pogoj nedvoumnosti kot tiha privolitev. Tudi tu velja, da ob začetnem obisku spletne strani na opremo uporabnika ne sme biti naložen noben piškotek, ki zahteva privolitev. Šele ko uporabnik aktivno izbere »se strinjam«, lahko spletno mesto uporabi

piškotek. Uporabniku mora biti ponujena možnost, da naknadno spremeni nastavitve za piškotke in naknadno zavrne tako obdelavo njegovih podatkov.

Pooblaščenec meni, da je mehanizem izrecne privolitve posebej primerno uporabiti pri piškotkih, s katerimi je mogoče uporabniku slediti preko različnih spletnih strani, pri bolj invazivnih piškotkih, pri takih z daljšim rokom trajanja. Večja formalnost izrecne privolitve je bolj učinkovita varovalka za varovanje pravic posameznikov, saj je mogoče z večjo verjetnostjo soditi, da je uporabnik s svojo aktivno potrditvijo nedvoumno izrazil svojo voljo. Prav tako Pooblaščenec opozarja, da je izrecna privolitev potrebna, kadar gre za obdelavo občutljivih osebnih podatkov (podatki o rasnem, narodnem ali narodnostnem poreklu, političnem, verskem ali filozofskem prepričanju, članstvu v sindikatu, zdravstvenem stanju, spolnem življenju, vpisu ali izbrisu v ali iz kazenske evidence ali evidenc, biometrični podatki). Pri marsikateri spletni strani je možnost obdelave takih podatkov velika in tu Pooblaščenec svetuje posebno previdnost.

Pooblaščenec tako upravljavcem spletnih strani priporoča, da mehanizme pridobivanja privolitve prilagodijo glede na svoje konkretne razmere in glede na značilnosti piškotkov, ki jih uporabljajo. Uporaba več različnih mehanizmov je lahko pravi odgovor pri upravljalcih z raznolikimi rabami in tipi piškotkov.

KAJ JE PRIVOLITEV PREKO NASTAVITEV V BRSKALNIKU?

ZEKom-1 dopušča, da je privolitev lahko dana tudi preko nastavitvev v brskalniku ali v drugih primernih aplikacijah, vendar pa le, če je to tehnično izvedljivo in učinkovito ter v skladu z zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov. Trenutno noben brskalniki, niti ne druga aplikacija, še ni dovolj razvit, da bi zgolj z nastavitvami lahko sklepali na veljavno privolitev uporabnikov. Ena od težav je, da noben brskalniki privzeto ne blokira vseh piškotkov, pač pa privzeto dovoljuje vse piškotke. Ker je piškotek lahko naložen šele po tem, ko uporabnik izjavi svojo voljo, trenutne rešitve v brskalniki torej ne zadovoljujejo zakonskih kriterijev. Prav tako brskalniki še ne omogočajo različnih nastavitvev za različne piškotke.

V prihodnosti pričakujemo, da bodo tudi v okviru brskalnikov na voljo ustrezne možnosti za pridobivanje soglasja od uporabnikov. Taka rešitev bi bila s stališča uporabnikove izkušnje najbolj zaželena. Trenutno potekajo pogovori in pogajanja glede ne-sledimi standarda (do-not-track)*. S tem orodjem bi lahko uporabnik spletnim stranem javljal svojo željo, da mu ne sledijo. Da pa bi bilo tako orodje skladno z evropsko zakonodajo, bi morali imeti brskalniki privzeto vključeno nastavitvev ne-sledi-mi. Pooblaščenec bo te smernice po potrebi posodabljal in vključeval morebitne nove informacije s tega področja.

* V okviru konzorcija W3C, več na spletni strani <http://www.w3.org/>.

Privolitev je mogoče pridobiti tudi s pomočjo kake druge aplikacije, posebne spletne strani, ipd., če zadošča zgoraj navedenim pogojem. Če bi se več ponudnikov spletnih strani odločilo za uporabo skupnega orodja, bi bilo za veljavnost take privolitve ključno, da so uporabniki jasno seznanjeni, katerim spletnim stranem dajejo privolitev za kakšne piškotke.

OBVESTILO — PREDPOGOJ PRIVOLITVE

Predpogoj veljavne privolitve je informiranost posameznika. To pomeni, da mu mora biti jasno razloženo, kaj se bo zgodilo. Le posameznik, ki ve, kdo (vse) bo zbiral njegove osebne podatke in kaj želi z njimi početi, lahko poda veljavno privolitev. Če obvestilo ni jasno, uporabnik ne more vedeti, v kaj morda privoli in posledično taka privolitev ni veljavna. Pri piškotkih tako ni dovolj, da so informacije o njihovi rabi in namenih skrite le nekje v izjavi o varovanju zasebnosti (privacy policy) ali pa v pogojih uporabe in da upravljavec domneva, da je uporabnik z njimi seznanjen zgolj zato, ker je obiskal določeno spletno stran. Obvestilo o piškotkih mora biti na vidnem mestu, npr. tam, kjer je uporabnik pozvan k podaji privolitve. Je pa pomembno, da spletna stran podrobnejše informacije o piškotkih navede tudi v izjavi o varovanju zasebnosti in da na to opozori uporabnike, npr. s povezavo, ki je dostopna iz vsake pod-strani.

Upravljavec spletne strani mora informacije uporabniku ponuditi v jasnem in natančnem jeziku, primernem obiskovalčevi stopnji razumevanja delovanja piškotkov. Pri oblikovanju obvestila o piškotkih je torej treba nujno upoštevati, kakšno občinstvo nagraja spletna stran in kakšna je njihova stopnja razumevanja uporabe piškotkov. Priporočljivo je, da obvestilo vsebuje kratko pojasnilo, kaj so piškotki in kako se uporabljajo. Prav tako je pomembno, kako je obvestilo o piškotkih vključeno v vsebino spletne strani in v kakšnem jeziku je napisano. Niso potrebne tehnične podrobnosti o delovanju spleta, prav tako pa ni primeren zapleten pravniški jezik, ki ga nekatere spletne strani uporabljajo v svojih izjavah o zasebnosti in splošnih pogojih.

Pri mehanizmu domnevne privolitve je način obveščanja uporabnikov še posebej pomemben. Le na podlagi domnevanja, da je uporabnik videl in resnično razumel obvestilo, lahko sklepamo, da je z nadaljevanjem brskanja podal svojo privolitev. Tu je zelo pomembno mesto, kjer so na voljo informacije o piškotkih.

Osnovne informacije, ki morajo biti uporabniku na voljo, preden poda privolitev, so najmanj:

1. kdo je upravljavec in
2. za kakšen namen se kateri piškotki uporabljajo.

Priporočljivo je, da iz tega osnovnega kratkega obvestila vodi povezava na mesto, kjer je uporaba piškotkov natančneje razložena

in vsi piškotki navedeni skupaj z opisom namena, ki ga zasledujejo (izjava o varovanju osebnih podatkov/zasebnosti). Priporočljivo je, da se upravljavec spletne strani prav tako opredeli do tega:

- komu bodo podatki zbrani s piškotki morebiti posredovani,
- in da poda uporabnikom informacije o pravici do vpogleda, prepisa, kopiranja, dopolnitve, popravka, blokiranja in izbrisa osebnih podatkov, ki se nanašajo nanj.

Slika: Začetno obvestilo v pojavnem (pop-up) okenčku ali pasici

OBVESTILO



Naša spletna stran uporablja piškotke, zato, da lahko razločujemo med obiskovalci in štejemo njihovo število in tako izboljšujemo delovanje strani. Uporabljamo tudi piškotke oglaševalskih partnerjev X in Y, ki analizirajo vaše vedenje na spletnih straneh in vam dostavljajo personalizirane oglase. Več o posameznih piškotkih si lahko preberete tu__.

Se strinjam

Se ne strinjam

Več o oblikovanju obvestila in izjave o varovanju osebnih podatkov si lahko preberete tudi v drugih smernicah Informacijskega pooblaščenca.

Smernice do dostopne na povezavah:

<http://goo.gl/3uoSF>
<http://goo.gl/ZDgaO>

Slika: Besedilo v izjavi o varovanju zasebnosti:

PIŠKOTKI

IZJAVA O VAROVANJU OSEBNIH PODATKOV

Naša spletna stran uporablja piškotke. Piškotki so majhne datoteke, ki jih naložimo na vaš računalnik. Tako vas lahko prepoznamo, ko se vrnete na našo stran. Uporabljamo naslednje piškotke:

Piškotek 1: Z njim štejemo število obiskovalcev strani.

Piškotek 2: Z njim raziskujemo, kako se obiskovalci premikajo po strani, da vidimo, kam postaviti vsebino.

Piškotek 3: Je piškotek partnerske oglaševalske mreže X, ki analizira vaše vedenje na različnih spletnih straneh in vam dostavlja personalizirane oglase.

Podatkov, zbranih s pomočjo piškotkov ne bomo posredovali tretjim osebam.

Če ne želite, da na vašo napravo shranjujemo piškotke, lahko nastavitve spremenite tu _____.

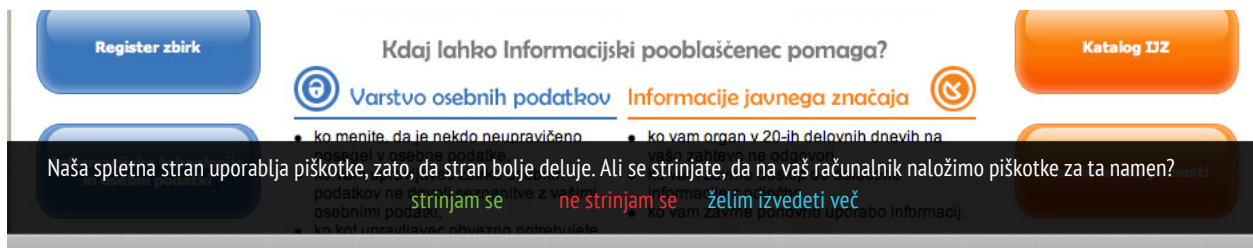
KAKO PRIDOBITI PRIVOLITEV V PRAKSI?

Katera metoda za pridobivanje privolitve je v vašem primeru najboljša, je predvsem odvisno od tega, kakšne piškotke uporabljate in za kakšen namen. Na voljo so vam različne metode in orodja, podobna tistim, ki jih spletne strani uporabljajo, kadar želijo pritegniti pozornost uporabnikov na promocije, posebne ponudbe, spremembe v pogojih poslovanja, raziskave mnenj uporabnikov. Pogosto morajo spletne strani pridobivati soglasja uporabnikov tudi v drugih kontekstih, npr. pri potrjevanju starosti, pri spletnih nakupih, ali pa pogojih določene storitve. Informiranje in pridobivanje soglasja za upravljalce spletnih strani ni novo in v kontekstu piškotkov lahko gradite na že uporabljenih mehanizmih. Nekaj možnosti je podrobneje opredeljenih v nadaljevanju.

Pojavna okna, pasice in druge podobne tehnike (npr. splash screen) so ena možnost – uporabnika v pojavnem oknu ali pasici jasno obvestite o uporabi piškotkov in mu ponudite možnost izbire. Če uporabnik klikne na pozitiven odgovor, lahko na njegovo opremo shranite piškotke. Če klikne na negativen odgovor ali sploh ne izbere nobene možnosti, piškotkov ni dovoljeno naložiti. Če klikne na negativen odgovor, mu lahko ponudite možnost, da si spletna stran zapomni njegovo izbiro, čeprav morate uporabniku za ta namen namestiti piškotek. Morda se sliši ironično, toda za namestitev takšnega piškotka je uporabnik dal privolitev, če se strinja s ponujenim. V nasprotnem primeru se mora zavedati, da bo lahko vsakič izpostavljen istemu vprašanju. Previdnost je potrebna pri pojavnih oknih, ki jih lahko brskalniki zavračajo. V tem primeru so boljša izbira pasice ipd.

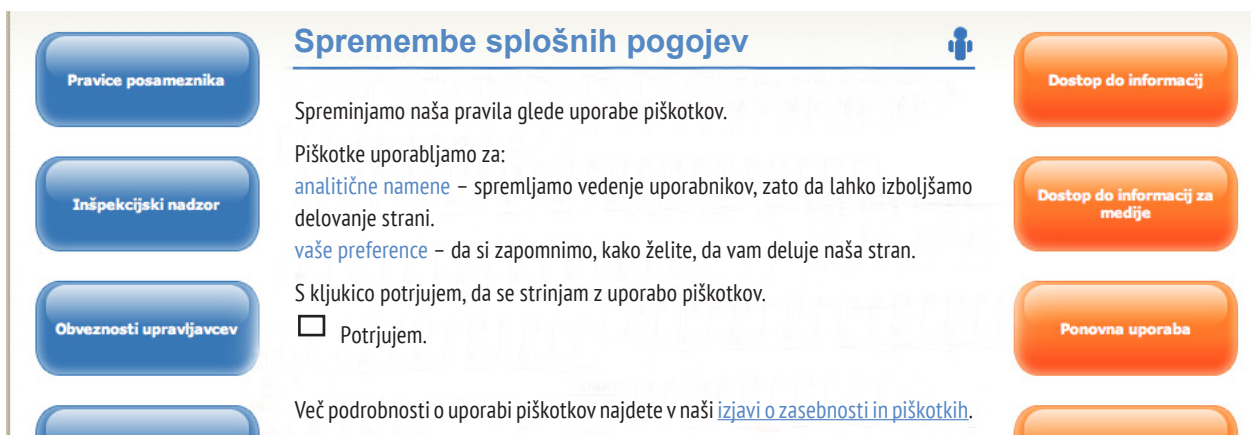
Prednost takega načina je njegova jasnost in nedvoumnost. Ni dvoma, da v tem primeru uporabnik ima možnost, da svobodno izrazi svojo voljo. Prav tako se ta vrsta tehnologij pogosto uporablja za raziskave, povratna mnenja, opozarjanje uporabnikov na spremembe, itd. V primeru domnevne privolitve uporabnik izrazi svoje strinjanje s tem, da nadaljuje z uporabo spletne strani.

Slika: Primer pridobivanja privolitve s pasico na dnu okna.



Privolitev lahko pridobite v sklopu pogojev uporabe spletne strani. Pogosto se mora uporabnik za uporabo določene storitve registrirati, oz. strinjati s pogoji uporabe določene storitve. Na enak način lahko pridobite tudi privolitve za piškotke, ki jih uporabljate. Vendar pa ni dovolj le spremeniti pogojev uporabe, uporabnika morate o tem jasno obvestiti in pridobiti njegovo privolitev v spremenjene pogoje uporabe (npr. s potrditvijo s klikom, itd.).

Slika: Primer privolitve v pogojih uporabe storitve



Nekateri piškotki so potrebni za to, da spletna stran deluje bolje, glede na želje uporabnika. V takih primerih lahko privolitev pridobite v okviru nastavitve. Kadar omogočate uporabnikom, da določene funkcionalnosti na spletni strani nastavijo po svojih željah (jezik, razporeditev vsebine, lokacija, ipd.), lahko ob nastavitvah vključite še obvestilo o rabi piškotkov in uporabnik na tem mestu izrazi svoje strinjanje.

Slika: Primer privolitve prek nastavitve funkcionalnosti

Kadar ima spletna stran z uporabnikom bolj opredeljen odnos (uporabniški račun, registracija, profil), pridobivanje privolitve načeloma ni zapleteno, saj jo je mogoče enostavno integrirati v procese registracije.

Primer spletne trgovine, ki ima registrirane uporabnike in želi uporabljati stalne piškotke tretjih strank za analitiko in za vedenjsko oglaševanje. Spletna stran lahko privolitev v piškotke dobi v procesu registracije uporabnika ali ko se ta vpiše v svoj račun, tako, da ga najprej natančno obvesti o piškotkih.

Slika: Privolitev v procesu registracije

tukaj:'. There are two input fields labeled 'E-naslov:' and 'Geslo:'. Below the 'Geslo:' field, there is a link 'Ste pozabili svoje geslo?'. There is a checkbox labeled 'Zapomni si me.' and a blue 'Prijava' button. On the right side, there are orange buttons: 'Dostop do informacij', 'Dostop do informacij za medije', 'Ponovna uporaba', and 'Iskalnik po odločbah in...'. At the bottom, there is a blue 'Prijava' button."/>

Bolj zapleteno je pri spletnih straneh, ki nimajo opredeljenega odnosa z uporabniki, pač pa ti le naključno obiskujejo spletno stran. Tam je ključen razmislek o zelo jasnem in vidnem obvestilu ter o mehanizmi za pridobivanje privolitve, ki so lahko različni za različne piškotke. Posebno pozornost je treba nameniti piškotkom tretjih strani, ki so običajno bolj invazivni in imajo daljši rok trajanja. Vprašanje privolitve je tu bolj kompleksno, a v splošnem velja, da mora spletna stran jasno obvestiti uporabnike tudi o morebitnih piškotkih tretjih strani, ki se uporabljajo.

Primer spletnega medija, ki mora pridobiti privolitve naključnih obiskovalcev, ki niso registrirani, za stalne piškotke, katerih namen je, da si stran zapomni želene nastavitve uporabnika. Na mestu, kjer uporabnik izrazi željo glede nastavitve, je lahko dodan napis v smislu »če želite, da si vaše nastavitve zapomnimo, bomo za to uporabili piškotek«.

Ali lahko hkrati pridobimo privolitve za vse piškotke, ki jih uporabljamo?

Če upravljavec spletne strani uporablja več piškotkov za različne namene, to ne pomeni, da mora za vsak piškotek posebej pridobivati privolitev – dovolj je, da enkrat na razumljiv in primeren način uporabnika obvesti o uporabi piškotkov in (če je to potrebno) uporabnika zaprosi za privolitev v uporabo piškotkov. Spletna stran lahko pridobi eno privolitev za vse piškotke, ki jih uporablja, npr. ob prvem obisku uporabnika. Prav tako je dovolj, če tretja stran (oglaševalec, ponudnik analitike, ipd.) pridobi privolitev enkrat in to velja za vse spletne strani, kjer nastopa. Uporabniku pa mora biti vedno ponujena možnost, da svojo odločitev spremeni, in zavrne sprejemanje piškotkov (npr. s spremembo nastavitve na spletni strani). Je pa tu ključen razmislek o sorazmernosti uporabe piškotkov.

Upravljavec spletne strani morda pogojuje izvajanje svoje storitve s tem, da se mora uporabnik najprej strinjati s splošnimi pogoji in z vsemi različnimi piškotki, ki jih stran uporablja. V tem primeru je uporabniku onemogočeno svobodno izražanje volje, saj je postavljen zgolj pred izbiro »vzemi ali pusti«. Spletne strani glede na evropsko zakonodajo sicer lahko svobodno določajo pogoje uporabe svojih storitev, a morajo na drugi strani upoštevati tudi zakonodajo s področja varstva osebnih podatkov, ki kot enega od temeljev poštene obdelave osebnih podatkov postavlja sorazmernost. Upravljavec spletne strani, ki bi se odločil za tak pristop pridobivanja privolitve za vse svoje piškotke, se mora zavedati, da je tu ključen premislek o sorazmernosti uporabe piškotkov v okviru določene storitve. Pogojevati uporabo storitve s privolitvijo v piškotke, ki nimajo pomenljive in argumentirane zveze s storitvijo samo, po mnenju Pooblaščenca pomeni nesorazmerno obdelavo osebnih podatkov uporabnikov in tako ni v skladu z zakonodajo.

Pri izbiri mehanizma za pridobivanje privolitve Pooblaščenec svetuje, da upravljavci spletnih strani razmislijo o načinih, ki so primerni glede na situacijo, na tip uporabnikov in na tip piškotkov. Kombinacija različnih mehanizmov je lahko v kompleksnejših situacijah primernejša kot npr. prisilitev uporabnikov v strinjanje s splošnimi pogoji. Vedno obstaja tveganje, da bo uporabnik opustil uporabo take storitve.

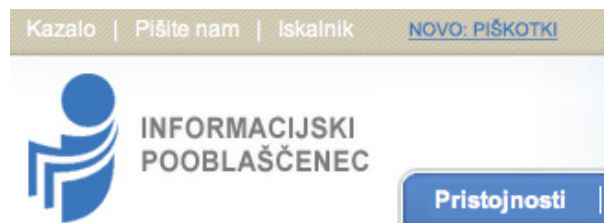
Kaj če spremenimo uporabo piškotkov, vendar že imamo privolitve uporabnikov?

Če v zvezi s piškotki uvedete bistvene spremembe (npr. uvedete nove piškotke za personalizacijo storitve in za vedenjsko oglaševanje), morate uporabnika zopet zaprositi za privolitev, oz. ga obvestiti o spremembah in mu ponuditi možnost, da pojasni svoje želje. Privolitev je namreč vedno dana za določen namen. Kadar se namen spremeni, privolitev ni več veljavna.

Ali moramo uporabnikom ponuditi možnost, da kljub privolitvi kasneje zavrnejo piškotke?

Da, kljub temu, da so uporabniki že podali privolitev v vaše piškotke, jim mora biti vedno na voljo možnost, da si premislijo in spremenijo svoje nastavitve. Zato je zelo pomembno, da je na vaši spletni strani vedno na voljo vidna informacija, kje lahko uporabnik spremeni svoje

Slika: Na mesto, kjer so opredeljeni piškotki, lahko npr. opozarja stalna povezava na izjavo o piškotkih



nastavitve. Uporabnika lahko obvestite o tem, da s spremenjenimi nastavitvami stran morda ne bo delovala tako, kot želi.

KDO JE ODGOVOREN, DA POSKRBI OBVESTILO IN PRIDOBI PRIVOLITVE?

Kadar določena spletna stran uporablja piškotke za svoje lastne namene, ni dvoma, da je upravljavec spletne strani tisti, ki mora poskrbeti za obvestilo svojim uporabnikom in jih zaprositi za privolitve.

V večini primerov pa spletne strani uporabljajo tudi storitve tretjih strank (oglaševalskih mrež, partnerskih storitev, analitičnih storitev, socialnih medijev, storitev komentiranja, raznih modulov tretjih ponudnikov, ipd.). Takrat piškotek na uporabnikovo napravo postavi tretja stran, uporabnik pa se tega morda niti ne zaveda, saj je konec koncev obiskal le izvirno spletno stran in ne more vedeti, kdo vse ima še dostop do njegovih podatkov. V tem primeru imata določne odgovornosti tako izvirna spletna stran kot tudi tretja stran (npr. oglaševalska mreža, ki servira oglase). Tretja stran bo od uporabnika težje neposredno pridobila privolitev, saj ni nujno, da ima neposredni stik z njim (kot npr. pri analitičnih storitvah). Neposredni stik pa ima vedno izvirna spletna stran, ki ima tako tudi boljšo priložnost, da uporabnika obvesti o uporabi storitev tretjih strani in pridobi privolitev. Izvirna spletna stran je tista, ki v svoji storitvi dopušča udeležbo tretjih in kot taka ima jasno odgovornost glede pravic svojih uporabnikov.

V interesu obeh strani je, da je poskrbljeno za ustrezne mehanizme privolitve, bodisi s strani izvirne spletne strani ali pa tretje strani. Pridobitve ni treba pridobivati obema, vendar pa mora biti v njunem odnosu jasno določeno, kdo je/bo pridobil privolitev uporabnikov. To lahko zagotovita tudi z vključitvijo pogodbenih določb glede obveznosti ene ali druge strani, da bo pridobila privolitve uporabnikov. V primeru vsebin, ki jih na spletno stran prispevajo uporabniki, in kadar bi take vsebine morda vsebovale piškotke, je odgovornost spet na obeh straneh. Izvirna spletna stran mora postaviti jasna pravila uporabnikom, tudi glede njihove odgovornosti v primeru, da naložijo vsebino, ki krši pravila o piškotkih. Če je spletna stran o vsebini, ki krši pravila o piškotkih, obveščena, pa mora na to ustrezno reagirati.

implementacija korak za korakom

V nadaljevanju ponujamo nekaj nasvetov za uspešno implementacijo novih pravil v prakso delovanja vaše spletne strani:

1. Natančno preverite, kakšne piškotke uporabljate, za kakšne namene, kako invazivni^{*} so, kako dolgo trajajo. Ocenite, katere potrebujete in kateri so morda odveč in ne služijo nobenemu posebnemu namenu. Preverite, če lahko bolj invazivne piškotke spremenite v manj invazivne in uporabljate manj trajnejših piškotkov. Preverite ali so piškotki povezani z drugimi podatki o uporabniku (npr. uporabniškem imenu). Posebej pozorni bodite pri piškotkih tretjih strank in njihovih pogojih. Za pregled lahko uporabite katero od dostopnih orodij za pregled piškotkov ali pa preprosto preverite, kaj se naloži na določeno napravo.

2. Preverite, katere piškotke lahko štejete kot izjeme, za katere ne potrebujete privolitve in pri katerih je privolitev potrebna.

3. Pri piškotkih, ki niso zajeti med izjeme, glede na njihovo invazivnost, njihove roke trajanja in namene ter tip uporabnikov, ocenite, s kakšnim mehanizmom boste najlažje in najbolj učinkovito pridobili zanesljivo in veljavno privolitev.

4. Pozorno oblikujte vidno, jasno in razumljivo obvestilo o uporabi piškotkov ter informacije o uporabi piškotkov vključite v izjavo o varovanju osebnih podatkov.

Pooblaščenec na tem mestu opozarja še na previdnost pri uporabi tehničnih rešitev, ki so na voljo na trgu in ki obljublajo, da zagotavljajo skladnost z novimi določbami o piškotkih. Pred uporabo natančno preverite, ali rešitev dejansko omogoča pridobivanje privolitve, ali pa gre dejansko le za mehanizem naknadne zavrnitve (opt-out). Poleg tega je potrebno preveriti tudi, kakšen mehanizem privolitve je primeren za katere vrste piškotkov

* Postavite se v vlogo običajnega uporabnika, ocenite količino podatkov, ki jih uporaba piškotka pomeni in invazivnost v smislu posega v zasebnost posameznika.



NADZOR NAD NOVIMI PRAVILI

Nadzor nad novimi pravili bo izvajal Informacijski pooblaščenec RS. Kot rečeno, je rok za implementacijo sprememb 15. junij 2013, kot to določa 250. člen ZEKom-1. Do takrat imajo upravljavci spletnih mest čas, da svoje prakse uporabe piškotkov prilagodijo tako, da bodo skladne z novimi zahtevami zakonodaje – da obveščajo uporabnike o uporabi piškotkov in pridobijo privolitve za tiste piškotke, kjer je to potrebno. Po tem datumu bo Informacijski pooblaščenec dobil pristojnost za izvajanje nadzora, pri čemer bo upošteval prijete prijave, nadzor po uradni dolžnosti (brez prijave) pa bo sprožal na podlagi relevantnih kriterijev (npr. število obiskovalcev, tip spletne strani, obseg obdelave in kategorije osebnih podatkov ipd.) Prav tako lahko na Pooblaščenca naslovijo pritožbo vsi, ki menijo, da spletne strani kršijo njihove pravice in uporabljajo piškotke brez privolitve ali obvestila.

Za kršitelje 157. člena o piškotkih so v ZEKom-1 (235. člen) predvidene naslednje kazni:

- do 20.000 eurov za pravno osebo, ki velja za srednjo ali veliko gospodarsko družbo*;
- 200 do 1.000 eurov za pravno osebo, ki ne velja za srednjo ali veliko gospodarsko družbo, samostojnega podjetnika posameznika ali posameznika, ki samostojno opravlja dejavnost;
- 100 do 500 eurov za odgovorno osebo pravne osebe ali samostojnega podjetnika posameznika, ki stori prekršek.

Za nadaljnja pojasnila se lahko obrnete na Informacijskega pooblaščenca na gp.ip@ip-rs.si.

* Glede na zakon, ki ureja gospodarske družbe.

zaključek

S smernicami smo želeli pojasniti spremembe zakonodaje s področja piškotkov in upravljavcem spletnih strani ponuditi jasna vodila in nasvete za implementacijo sprememb. Cilj nove zakonodaje je predvsem boljše varovanje zasebnosti uporabnikov spleta tako, da so o piškotkih ustrezno obveščeni in jim je ponujena možnost odločanja, in v tej luči smo razdelali podrobnejše kriterije, ki so upravljavcem lahko v pomoč pri sprejemanju odločitev glede piškotkov.

Upravljavcem spletnih strani priporočamo, da mehanizme pridobivanja privolitve za piškotke prilagodijo glede na svoje konkretne razmere in glede na značilnosti piškotkov, ki jih uporabljajo. Uporaba več različnih mehanizmov je lahko pravi odgovor pri upravljanju z raznolikimi rabami in tipi piškotkov. Posebno pozornost je treba nameniti piškotkom tretjih strani, ki so običajno bolj invazivni in imajo daljši rok trajanja. Na nekaterih področjih so v prihodnosti pričakovane spremembe (npr. brskalniki in ne-sledi-mi standard, izjema pri analitičnih piškotkih, vedenjsko oglaševanje) – Pooblaščenec bo o vsem tem ažurno obveščal javnost in posodabljal smernice.

Upravljavcem spletnih strani nove določbe prinašajo precej sprememb in v začetni fazi tudi precej dela in prilagajanja. Iskanje ravnovesja med varovanjem pravic uporabnikov in zagotavljanjem učinkovite storitve ni vedno lahko naloga, še posebej v kontekstu slabega poznavanja tehnologije s strani uporabnikov. Za zaključek pa Pooblaščenec še enkrat poudarja, da je predvsem pomembna odkritost glede uporabe piškotkov – le tako bodo uporabniki na daljši rok bolje spoznali tehnologije in njihovi uporabi bolj zaupali.

Smernice pojasnjujejo spremembe zakonodaje s področja piškotkov in upravljavcem spletnih strani ponujajo jasna vodila in nasvete za implementacijo sprememb.

Izdelal: Informacijski pooblaščenec Republike Slovenije

WWW.IP-RS.SI

