

ΕΙΔΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Κέντρο Υποδοχής και Διαχείρισης Καταγγελιών

<https://kataggelies.mindev.gov.gr/>

Η παρούσα ενημέρωση παρέχει, σύμφωνα με τα άρθρα 13 και 14 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 (ΓΚΠΔ), τις βασικές πληροφορίες σχετικά με την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που πραγματοποιείται στο πλαίσιο της ανωτέρω ψηφιακής εφαρμογής ή ιστοτόπου. Η ενημέρωση απευθύνεται στα φυσικά πρόσωπα των οποίων τα δεδομένα υποβάλλονται σε επεξεργασία, όπως χρήστες, επισκέπτες, πολίτες, επαγγελματίες, εκπρόσωποι επιχειρήσεων ή άλλα εμπλεκόμενα πρόσωπα, ανάλογα με τη λειτουργία της εφαρμογής.

Η παρούσα ειδική ενημέρωση συμπληρώνει την Κεντρική Πολιτική Προστασίας Δεδομένων του Υπουργείου Ανάπτυξης, διαθέσιμη στη διεύθυνση www.mindev.gov.gr/politiki-prostastias-dedomenon/.

1. Υπεύθυνος επεξεργασίας και αρμόδια υπηρεσία

Υπεύθυνος επεξεργασίας για την επεξεργασία που περιγράφεται στην παρούσα ενημέρωση είναι Γενική Γραμματεία Εμπορίου, Υπουργείο Ανάπτυξης. Για ζητήματα σχετικά με την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τα υποκείμενα μπορούν να επικοινωνούν με τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων του Υπουργείου στη διεύθυνση dpo@mnec.gr.

2. Περιγραφή της εφαρμογής και ροή δεδομένων

Πληροφοριακό σύστημα ψηφιακής υποβολής και διαχείρισης καταγγελιών καταναλωτών (παράνομο εμπόριο, αισχροκέρδεια, παραπλάνηση). Η υποβολή πραγματοποιείται αποκλειστικά μέσω της ειδικής εφαρμογής.

3. Σκοπός επεξεργασίας

Η επεξεργασία αποσκοπεί στην:

- Υποδοχή, αξιολόγηση και διερεύνηση επώνυμων καταγγελιών για παραβάσεις της νομοθεσίας προστασίας καταναλωτή.
- Ενίσχυση της τεκμηρίωσης των καταγγελιών μέσω φωτογραφιών με γεωγραφικό στίγμα και χρονική σήμανση, για την αποτελεσματικότερη επιβολή διοικητικών κυρώσεων όπου ο τόπος και ο χρόνος είναι κρίσιμα στοιχεία.

4. Κατηγορίες υποκειμένων και δεδομένων

Οι κατηγορίες υποκειμένων που αφορά η επεξεργασία είναι: Καταγγέλλοντες πολίτες/επιχειρήσεις και καταγγελλόμενες επιχειρήσεις/ιδιώτες.

Οι κατηγορίες δεδομένων που υποβάλλονται σε επεξεργασία είναι: Καταγγέλλοντες: Ονοματεπώνυμο, ΑΦΜ, Email, Τηλέφωνο, Διεύθυνση. Καταγγελλόμενοι: Επωνυμία, ΑΦΜ, Στοιχεία παράβασης. Τεχνικά: IP Address, Cookies.

5. Πηγή των δεδομένων

Τα δεδομένα προέρχονται από την ακόλουθη πηγή: Απευθείας από τους χρήστες της εφαρμογής.

6. Νομική βάση επεξεργασίας

Η νομική βάση της επεξεργασίας:

- Δημόσιο Συμφέρον & Έννομη Υποχρέωση: (Άρθρα 6§1(ε) & 6§1(γ) ΓΚΠΔ) για τη διαχείριση της καταγγελίας και την άσκηση ελεγκτικών αρμοδιοτήτων.
- Ρητή Συγκατάθεση: (Άρθρο 6§1(α) ΓΚΠΔ) ειδικά για την επεξεργασία των δεδομένων γεωεντοπισμού και χρονικής σήμανσης. Η χρήση αυτής της λειτουργίας (επισύναψη φωτό με στίγμα) είναι προαιρετική και γίνεται με αποκλειστική πρωτοβουλία του χρήστη.

7. Αποδέκτες και εκτελούντες την επεξεργασία

Εφαρμόζονται προηγμένα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα (Άρθρο 32 ΓΚΠΔ):

- Κρυπτογράφηση SSL/TLS.
- Πρόσβαση βάσει ρόλου (RBAC) μόνο σε εκπαιδευμένους υπαλλήλους.
- Ισχυρή ταυτοποίηση και τακτικά αντίγραφα ασφαλείας

8. Χρόνος διατήρησης

Τα δεδομένα διατηρούνται για όσο χρόνο απαιτείται από τον σκοπό επεξεργασίας και τη σχετική νομοθεσία. Δεδομένα πλοήγησης/cookies: έως 12 μήνες. Μετά την πάροδο του αναγκαίου χρόνου τήρησης, εφαρμόζονται οι προβλεπόμενες διαδικασίες διαγραφής, ανωνυμοποίησης ή αρχειοθέτησης, σύμφωνα με το εφαρμοστέο κανονιστικό πλαίσιο.

9. Διαβίβαση εκτός Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου

Δεν πραγματοποιείται διαβίβαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα εκτός Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου.

10. Αυτοματοποιημένη λήψη αποφάσεων

Δεν λαμβάνει χώρα αυτοματοποιημένη λήψη αποφάσεων, συμπεριλαμβανομένης της κατάρτισης προφίλ, κατά την έννοια του άρθρου 22 ΓΚΠΔ.

11. Τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφάλειας

Για την προστασία των δεδομένων εφαρμόζονται κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, σύμφωνα με το άρθρο 32 ΓΚΠΔ, όπως: SSL/TLS κρυπτογράφηση, Firewall, RBAC (Πρόσβαση βάσει ρόλου), Ισχυρή ταυτοποίηση (MFA), Αντίγραφα ασφαλείας (backup) σε ασφαλή τοποθεσία.

12. Δικαιώματα των υποκειμένων

Το υποκείμενο των δεδομένων μπορεί, υπό τις προϋποθέσεις του ΓΚΠΔ, να ασκήσει τα δικαιώματα πρόσβασης, διόρθωσης, διαγραφής, περιορισμού της επεξεργασίας, εναντίωσης και, όπου εφαρμόζεται, φορητότητας. Η άσκηση των δικαιωμάτων πραγματοποιείται με επικοινωνία με τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων στη διεύθυνση dpo@mnec.gr. Το υποκείμενο έχει επίσης δικαίωμα υποβολής καταγγελίας στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

13. Επικοινωνία και παραπομπή στην κεντρική πολιτική

Για κάθε ζήτημα σχετικό με την παρούσα ενημέρωση ή την άσκηση δικαιωμάτων, τα υποκείμενα μπορούν να επικοινωνούν με τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων στη διεύθυνση dpo@mnec.gr.

Η παρούσα ειδική ενημέρωση συμπληρώνει την Κεντρική Πολιτική Προστασίας Δεδομένων του Υπουργείου Ανάπτυξης, διαθέσιμη στη διεύθυνση www.mindev.gov.gr/politiki-prostastias-dedomenon/.

Τελευταία Ενημέρωση: Μάιος 2026