

# Zaštita privatnosti turističkih subjekata u hrvatskom i usporednom pravu

---

**Matić, Karla**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2021**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Pula / Sveučilište Jurja Dobrile u Puli**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:137:856686>

*Rights / Prava:* [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-04**



*Repository / Repozitorij:*

[Digital Repository Juraj Dobrila University of Pula](#)



Sveučilište Jurja Dobrile u Puli  
Fakultet za interdisciplinarne, talijanske i kulturološke studije

KARLA MATIĆ

ZAŠTITA PRIVATNOSTI TURISTIČKIH SUBJEKATA U HRVATSKOM I  
USPOREDNOM PRAVU

Završni rad

Pula, rujan 2021.

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli

Fakultet za interdisciplinarne, talijanske i kulturološke studije

KARLA MATIĆ

ZAŠTITA PRIVATNOSTI TURISTIČKIH SUBJEKATA U HRVATSKOM I  
USPOREDNOM PRAVU

Završni rad

JMBAG: 0303083123, redoviti student

Studijski smjer: Kultura i turizam

Predmet: Osnove prava u turizmu

Znanstveno područje: Interdisciplinarne znanosti

Mentor: doc. dr. sc. Oliver Radolović

Pula, rujan 2021.

## IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, dolje potpisana Karla Matić, kandidat za prvostupnika kulture i turizma ovime izjavljujem da je ovaj Završni rad rezultat isključivo mogega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na objavljenu literaturu kao što to pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da niti jedan dio Završnog rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz kojega necitiranog rada, te da ikoji dio rada krši bilo čija autorska prava. Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

Student:

---

U Puli, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ godine

## IZJAVA

### O korištenju autorskog djela

Ja, Karla Matić dajem odobrenje Sveučilištu Jurja Dobrile u Puli, kao nositelju prava iskorištavanja, da moj završni rad pod nazivom Zaštita turističkih subjekata u hrvatskom i usporednom pravu koristi na način da gore navedeno autorsko djelo, kao cjeloviti tekst trajno objavi u javnoj internetskoj bazi Sveučilišne knjižnice Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli te kopira u javnu internetsku bazu završnih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice (stavljanje na raspolaganje javnosti), sve u skladu s Zakonom o autorskom pravu i drugim srodnim pravima i dobrom akademskom praksom, a radi promicanja otvorenoga, slobodnoga pristupa znanstvenim informacijama.

Za korištenje autorskog djela na gore navedeni način ne potražujem naknadu.

U Puli, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ godine

Potpis

\_\_\_\_\_

## SADRŽAJ

1. UVOD .....	1
2. ZAŠTITA PRIVATNOSTI FIZIČKIH I PRAVNIH OSOBA.....	2
2.1. Teorijsko razlikovanje fizičkih i pravnih osoba .....	2
2.2. Zaštita privatnosti osobnih podataka i njihova upotreba prilikom pretraživanja Interneta .....	2
3. OPĆA UREDBA O ZAŠTITI PODATAKA (GDPR UREDBA) .....	3
3.1. Pravo na pristup informacijama (članak 5., podčlanci 1.,3.,5.) .....	4
3.2. Pravo na ispravak osobnih podataka (članak 16.).....	5
3.3. Pravo na brisanje osobnih podataka (članak 17.).....	5
3.4. Pravo na ograničenje obrade osobnih podataka .....	6
3.5. Pravo na prigovor .....	6
3.6. Pravo na prenosivost podataka .....	7
3.7. Pravo u vezi automatiziranog pojedinačnog donošenja odluka i izrada profila. 7	
4. OPĆA UREDBA O ZAŠTITI PODATAKA U TURIZMU I HOTELIJERSTVU .....	7
4.1. Bitna odrednica GDPR-a .....	8
4.2. Sustav prijava na eVisitor .....	9
4.3. Prikupljanje osobnih podataka u turizmu .....	10
4.4. Povreda osobnih podataka.....	11
4.5. Implementacija suvremene tehnologije u zaštiti osobnih podataka .....	11
4.6. Službenik za zaštitu podataka (Data Protection Officer – DPO).....	12
4.7. Praćenje javnih površina putem videonadzora .....	13
5. ZAŠTITA PRIVATNOSTI GOSTA .....	13
5.1. Pravno zakonodavstvo u Republici Hrvatskoj.....	17
5.2. Prijetnje kršenju privatnosti gosta.....	18
6. SCHENGENSKI INFORMACIJSKI SUSTAV (SIS) .....	18
6.1. Važnost SIS-a u turizmu.....	19
6.2. Ulazak Hrvatske u SIS .....	19
7. NEDOZVOLJENA UPORABA OSOBNIH PODATAKA (Članak 146.).....	20
8. USVOJENOST GDPR-a u INOZEMSTVU .....	21
8.1. Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske.....	21
8.2. Predstavnik za zaštitu podataka (DPR).....	22
8.3. Slovenija i GDPR.....	22
9. VAŽNOST MEDIJA U INFORMIRANJU DRUŠTVA .....	23

9.1. Digitalni mediji u edukaciji .....	23
9.2. Mediji i njihova zastupljenost u kontekstu širenja dezinformacija i lažnih vijesti .....	24
9.3. Uloga medija u informiranju društva o GDPR uredbi .....	25
10. ANALIZA REZULTATA ANKETE .....	26
10.1. Osnovne informacije o Općoj uredbi o zaštiti podataka .....	27
10.2. Pitanje osobnih podataka .....	27
10.3. Nadležna tijela za provedbu Opće uredbi o zaštiti podataka .....	28
10.4. Istinitost navedenih tvrdnji .....	29
10.5. Izvor informacija .....	30
10.6. Prava gosta .....	31
10.7. Doticaj s direktnim marketingom .....	31
10.8. Obrada podataka u smještajnim kapacitetima .....	32
10.9. Obrada osobnih podataka .....	33
10.10. Zakonitost obrade osobnih podataka .....	34
10.11. Obraćanje pažnje prilikom davanja osobnih podataka .....	35
10.12. Prava na zaštitu podataka .....	36
10.13. Zloupotreba osobnih podataka .....	36
10.13.1. Počinjenje kaznenih djela .....	37
10.13.2. Pribavljanje protupravne koristi .....	37
10.13.3. Krađa identiteta .....	37
10.13.4. Otvaranje lažnog Facebook profila .....	38
10.13.5. Objava osobnih podataka u medije .....	38
10.13.6. Dostava medicinske dokumentacije neovlaštenim osobama .....	38
10.13.7. Objava osobnih podataka na oglasnoj ploči stambene zgrade .....	39
10.13.8. Postavljanje videonadzornog sustava u zajedničkim prostorijama višestambenih zgrada bez valjanog pravnog temelja .....	39
10.14. Izrada profila kupaca .....	39
10.15. Automatizirano donošenje odluka .....	40
10.16. Ciljano oglašavanje .....	40
10.17. Kategorija zaštite gosta i usklađenost s pravnim sustavom Republike Hrvatske .....	40
10.18. GDPR i ulazak Hrvatske u Schengenski prostor .....	41
10.19. Suradnja s javnim sektorom .....	42

10.20. Odnos javnog i privatnog sektora .....	42
10.21. Zaključak .....	42
11. ZAKLJUČAK.....	44
POPIS LITERATURE .....	45
SAŽETAK .....	49
SUMMARY .....	50



## 1. UVOD

Tema ovog završnog rada jest zaštita privatnosti turističkih subjekata u hrvatskom i usporednom pravu. Zaštita navedenog, poznata i kao GDPR uredba, stupila je na snagu još prije nekoliko desetaka godina, ali ove godine se nadopunjavaju ili izmjenjuju neke odredbe u ovom zakonu. Odabir teme za turističke subjekte važan je zbog ovisnosti hrvatskom gospodarstva o turizmu i njegovoj pravilnoj uporabi u daljnjem razvoju hrvatskog gospodarstva i usklađivanju s ostalim odredbama hrvatskih zakona pri ulasku u Schengenski prostor. GDPR uredba mnogima nije previše poznat pojam te je potrebno educirati stanovništvo, posebice fizičke osobe kako bi znale svoja prava i kako se ista ne bi kršila. Pravne osobe koje se bave osobnim podacima, posebice tvrtke kojima je to jedna od temeljnih djelatnosti, ističu važnost praćenja svih novosti oko navedenog kako ne bi došlo do problema ili nesporazuma koji su došli stjecajem nepoznatih okolnosti, odnosno stagniranja u informiranju. Provedena anketa dati će uvid u trenutno stanje ispitanika, ponajprije fizičkih osoba o informiranosti te utjecaju medija u donošenju odluka o navedenoj temi. Ovaj seminarski rad podijeljen je u devet cjelina. Prva će se cjelina baviti o osnovnim kategorijama, odnosno pravnoj terminologiji oko fizičkih i pravnih osoba i njihovoj zaštiti. Druga cjelina dati će osvrt o Općoj uredbi o zaštiti podataka (GDPR), dok će se treća cjelina baviti o GDPR-u u turizmu i hotelijerstvu. Četvrta cjelina baviti će se zaštitom privatnosti gosta. Peta cjelina govori o Schengenskom informacijskom sustavu. Šesta cjelina baviti će se zlouporabom osobnih podataka, a sedma cijeli će raspravljati o važnosti medija u informiranju društva važnostima medija u informiranju društva. Slijedi osmo poglavlje koje će prikazati pravno stajalište Ujedinjenog kraljevstva i Njemačke u pogledu GDPR-a. Deveto poglavlje, ujedno i posljednje jest analiza rezultata dobivenih iz provedene ankete i mogućnosti poboljšanja za sve sudionike u zaštiti osobnih podataka. Slijedi zaključak u kojem se rezimiraju već obrađene činjenice i sumiraju najvažnije informacije. Za potrebe izrade ovog rada, korišteni su podaci pronađeni na službenim stranicama Agencije za zaštitu osobnih podataka (AZOP), stranica Ustava Republike Hrvatske, zakon.hr i literatura kao što su Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu i dr.

## **2. ZAŠTITA PRIVATNOSTI FIZIČKIH I PRAVNIH OSOBA**

Utvrđivanjem različitog stupnja privatnosti, potrebno je navesti razlike fizičkih i pravnih osoba te njihove osnove koje su jednake. Mogućnost objašnjenja fizičkih i pravnih osoba uvjetuje da se početak bavi o objašnjenju navedenih, a zatim njihovoj privatnosti.

### **2.1. Teorijsko razlikovanje fizičkih i pravnih osoba**

Fizička osoba je svaka osoba koja djeluje kao subjekt pravnih osoba, dok je pravna osoba, organizacija stvorena ili registrirana na način i osnovu utvrđenu zakonom. Razlika jest da fizička osoba pravnu sposobnost dobiva rođenjem, a pravnu po dobi i subjektivnim osobinama. Pravna osoba može biti privedena samo upravnoj i građanskoj odgovornosti, dok pojedinac može biti i disciplinski odgovoran. Ali u svakom se slučaju mora poštovati redosljed koji je utvrdila država. Pojedinac je proizvod prirode i uvijek je zastupljen u jednini. Pravni - stvaranje osobe, stvoreno na njegov imidž i sličnost, a može uključivati čitavu grupu ljudi. Subjekti pravnih odnosa mogu stupiti u međusobni kontakt, slobodno sklapati transakcije.<sup>1</sup>

### **2.2. Zaštita privatnosti osobnih podataka i njihova upotreba prilikom pretraživanja Interneta**

Mnoge tvrtke u Hrvatskoj, ali i u ostatku Europe bave se zaštitom osobnih podataka. Ono po čemu se razlikuju od ostalih tvrtki jest njihova temeljna djelatnost, a to je zaštita osobnih podataka. Kako bi se osobni podaci mogli obrađivati, potrebna je dozvola fizičkih/pravnih osoba na njihovo prikupljanje i obradu. Najčešći primjer prikupljanja i obrade podataka na Internetu jesu tzv. kolačići (*cookies*), odnosno HTTP kolačići. Laički rečeno, ti kolačići su zapravo male datoteke koje se pospremaju na računalo dok pretražujemo Internet, te pomoću njih web stranice odnosno njihovi vlasnici znaju da smo mi bili na toj stranici i pretraživali određene podatke. Postoje dvije vrste, analitički i potrebni kolačići. Potrebni kolačići su oni koji su potrebni za korištenje važnih funkcija kao što je prijavljivanje i oni ne skupljaju nikakve osobne podatke, dok se analitički kolačići koriste u svrhe za poboljšanje (marketinških i drugih) rezultata. U globalu, oni bi trebali biti dobronamjerni i bez

---

<sup>1</sup> <https://hr.avktarget.com/articles/yurisprudenciya/raznica-mezhdu-fizicheskim-i-yuridicheskim-licom.html> (posjećeno 04.09.2021.)

virusa, te su kreirani za bolje iskustvo prilikom pretraživanja („surfanja“), no postavlja se pitanje privatnosti. Ovisno o tome, skeptičnost korisnika može biti u potpunosti opravdana. Upravo zbog toga je Europska Unija donijela direktivu o web kolačićima (još se naziva i EU zakon o web kolačićima) koja ima za cilj osvijestiti korisnike o načinima na koje web stranice prikupljaju osobne informacije. Zakon se odnosi na sve koji posjeduju web stranicu koja je smještena na poslužitelju u nekoj od EU zemalja ili ako je web stranica namijenjena posjetiteljima EU. Zbog toga se u zadnje vrijeme na stranicama pojavljuje obavijest o kolačićima i zahtijeva se pristanak korisnika<sup>2</sup>. Također postoji mogućnost blokiranja kolačića, ali tada Vas očekuju neke izmjene prilikom pretraživanja ili su neke postavke onemogućene.

### **3. OPĆA UREDBA O ZAŠTITI PODATAKA (GDPR UREDBA)**

U Općoj deklaraciji Ujedinjenih naroda o ljudskim pravima od 10. prosinca 1948. godine se navodi: “Nikoga se ne smije uznemiravati samovoljnim miješanjem u njegov privatni život, njegovu obitelj, njegov stan, njegovo privatno dopisivanje niti napadom na njegovu čast i ugled.” Europska konvencija za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda od 04. studenoga 1950. godine u članku. 8. navodi kako svatko ima pravo na štovanje svog osobnog i obiteljskog života, prebivališta i dopisivanja. Vlasti se neće uplitati u to pravo osim u skladu sa zakonom i kad je to potrebno u interesu javne sigurnosti, sprječavanja kaznenih djela i sl.

Zaštita osobnih podataka u RH ustavna je kategorija te je svakom građaninu zaštita ljudskih prava i temeljnih sloboda zajamčena bez obzira na državljanstvo i prebivalište te neovisno o rasi, boji kože, spolu, jeziku, vjeri, političkom ili drugom uvjerenju, nacionalnom ili socijalnom podrijetlu, imovini, rođenju, naobrazbi, društvenom položaju ili drugim osobinama.<sup>3</sup>

Opća uredba o zaštiti podataka (GDPR) počela se izravno primjenjivati od 25. svibnja 2018. u Hrvatskoj, ali i ostalim članicama EU zbog brzog razvoja tehnologije i njezine primjene u svakodnevnom životu. Kako bi se današnje digitalno doba i dalje razvijalo, potrebno je modernizirati pravni okvir, čemu služi regulatorni okvir, odnosno ova uredba. Prava koja su zajamčena Općom uredbom o zaštiti

---

<sup>2</sup><https://www.ucionica.net/internet/sto-su-to-kolacici-cookies-i-cemu-sluzi-2314/> (posjećeno 06.09.2021.)

<sup>3</sup><https://azop.hr/prava-ispitanika/> (posjećeno 06.09.2021.)

podataka, a koja vrijede za građane Republike Hrvatske kao i za sve građane Europske unije su sljedeća:

Pri obradi vaših podataka organizacije/društva/državna tijela vas trebaju na jasan i sažet način informirati o uporabi Vaših podataka, što obuhvaća ove informacije:

- za koju će se svrhu vaši podaci koristiti;
- koji je pravni temelj za obradu vaših podataka;
- koliko će dugo vaši podaci biti pohranjeni;
- s kime će dijeliti vaše podatke;
- vaša osnovna prava u pogledu zaštite podataka;
- hoće li se vaši podaci prenositi izvan EU-a;
- vaše pravo na podnošenje pritužbe;
- kako povući privolu ako ste je dali;
- kontakt podaci organizacije/društva odgovorne za obradu vaših podataka .<sup>4</sup>

Kako bi se najbolje objasnilo što gore navedena prava znače, u nastavku se nalaze objašnjenja istih.

### **3.1. Pravo na pristup informacijama (članak 5., podčlanci 1.,3.,5.)**

(3) „Informacija“ je svaki podatak koji posjeduje tijelo javne vlasti u obliku dokumenta, zapisa, dosjea, registra, neovisno o načinu na koji je prikazan (napisani, nacrtani, tiskani, snimljeni, magnetni, optički,elektronički ili drugi zapis), koje je tijelo izradilo samo ili u suradnji s drugim tijelima ili dobilo od druge osobe, a nastao je u okviru djelokruga ili u vezi s organizacijom i radom tijela javne vlasti.<sup>5</sup>

(1) „Korisnik prava na pristup informacijama i ponovnu uporabu informacija“ (korisnik) je svaka domaća ili strana fizička i pravna osoba.<sup>6</sup>

(5) „Pravo na pristup informacijama“ obuhvaća pravo korisnika na traženje i dobivanje informacije kao i obvezu tijela javne vlasti da omogući pristup zatraženoj informaciji, odnosno da objavljuje informacije neovisno o postavljenom zahtjevu kada takvo objavljivanje proizlazi iz obveze utvrđene zakonom ili drugim propisom. <sup>7</sup>Ono što proizlazi iz ovog zakona jest da imate pravo na pristup svim informacijama,

---

<sup>4</sup><https://azop.hr/prava-ispitanika/> (posjećeno 06.09.2021.)

<sup>5</sup><https://www.zakon.hr/z/126/Zakon-o-pravu-na-pristup-informacijama> (posjećeno 06.09.2021.)

<sup>6</sup>Ibidem

<sup>7</sup>Ibidem

uključujući Vaše osobne podatke koje obrađuju drugi (poslovni subjekti, društva, organizacija, državna tijela) te zatražiti detaljne informacije o njihovoj svrsi obrade, vrstama/kategoriji osobnih podataka kojima se služe te primateljima i razdoblju u kojem će osobni podaci biti pohranjeni. Odredbe ovog Zakona ne primjenjuju se na informacije za koje postoji obveza čuvanja tajnosti, sukladno zakonu koji uređuje sigurnosno-obavještajni sustav Republike Hrvatske.

### **3.2. Pravo na ispravak osobnih podataka (članak 16.)**

Ispitanik ima pravo bez nepotrebnog odgađanja ishoditi od voditelja obrade ispravak netočnih osobnih podataka koji se na njega odnose. Uzimajući u obzir svrhe obrade, ispitanik ima pravo dopuniti nepotpune osobne podatke, među ostalim i davanjem dodatne izjave.<sup>8</sup>

### **3.3. Pravo na brisanje osobnih podataka (članak 17.)**

Ispitanik ima pravo od voditelja obrade ishoditi brisanje osobnih podataka koji se na njega odnose bez nepotrebnog odgađanja, te voditelj obrade ima obvezu obrisati osobne podatke bez nepotrebnog odgađanja ako je ispunjen jedan od sljedećih uvjeta:

- a) osobni podaci više nisu nužni u odnosu na svrhe za koje su prikupljeni ili na drugi način obrađeni;
- b) ispitanik povuče privolu na kojoj se obrada temelji i ako ne postoji druga pravna osnova za obradu;
- c) ispitanik uloži prigovor na obradu te ne postoje jači legitimni razlozi za obradu, ili voditelj obrade nema jače legitimne razloge za obradu;
- d) osobni podaci nezakonito su obrađeni;
- e) osobni podaci moraju se brisati radi poštivanja pravne obveze iz prava Unije ili prava države kojoj podliježe voditelj obrade;
- f) osobni podaci prikupljeni su u vezi s ponudom usluga informacijskog društva.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup><https://www.privacy-regulation.eu/hr/16.htm> (posjećeno 06.09.2021.)

<sup>9</sup><https://www.privacy-regulation.eu/hr/17.htm> (posjećeno 06.09.2021.)

Ukoliko je ispitanik povukao pravo na korištenje osobnih informacija, voditelj obrade dužan je izbrisati sve poveznice do njih ili kopiju ili rekonstrukciju tih osobnih podataka.

### **3.4. Pravo na ograničenje obrade osobnih podataka**

Ispitanik ima pravo od voditelja obrade ishoditi ograničenje obrade ako je ispunjeno jedno od sljedećeg:

- a) ispitanik osporava točnost osobnih podataka, na razdoblje kojim se voditelju obrade omogućuje provjera točnosti osobnih podataka;
- b) obrada je nezakonita i ispitanik se protivi brisanju osobnih podataka te umjesto toga traži ograničenje njihove uporabe;
- c) voditelj obrade više ne treba osobne podatke za potrebe obrade, ali ih ispitanik traži radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva;
- d) ispitanik je uložio prigovor na obradu očekujući potvrdu nadilaze li legitimni razlozi voditelja obrade razloge ispitanika.<sup>10</sup>

Ukratko, ispitanik ima pravo ishoditi ograničenje obrade ako je osporena njihova točnost, ako je obrada nezakonita, a ispitanik se protivi njihovom brisanju, ako se podaci moraju čuvati radi ostvarivanja ili obrane ispitanikovih pravnih zahtjeva, ako je uloženi prigovor na obradu ispitanikovih osobnih podataka.<sup>11</sup>

### **3.5. Pravo na prigovor**

Ako društvo/organizacija obrađuje ispitanikove podatke u svrhe izvršavanja zadaća od javnog interesa ili pri izvršavanju svojih službenih ovlasti, na temelju legitimnog interesa ili u svrhe direktnog marketinga, ispitanik može podnijeti prigovor protiv takve obrade.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup><https://www.privacy-regulation.eu/hr/18.htm> (posjećeno 06.09.2021.)

<sup>11</sup><https://azop.hr/prava-ispitanika/> (posjećeno 06.09.2021.)

<sup>12</sup>Ibidem

### **3.6. Pravo na prenosivost podataka**

Ispitanik ima pravo zaprimiti osobne podatke koji se odnose na njega, a koje je pružio voditelju obrade u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu te ima pravo prenijeti te podatke drugom voditelju obrade bez ometanja od strane voditelja obrade kojem su osobni podaci pruženi, ako:

- a) obrada se temelji na privoli ili na ugovoru
- b) obrada se provodi automatiziranim putem.<sup>13</sup>

### **3.7. Pravo u vezi automatiziranog pojedinačnog donošenja odluka i izrada profila**

Ispitanik ima pravo da se na njega ne odnosi odluka koja se temelji isključivo na automatiziranoj obradi, uključujući izradu profila, koja proizvodi pravne učinke koji se na njega odnose ili na sličan način značajno na njega utječu.

Stavak 1. ne primjenjuje se ako je odluka:

- a) potrebna za sklapanje ili izvršenje ugovora između ispitanika i voditelja obrade podataka;
- b) dopuštena pravom Unije ili pravom države članice kojem podliježe voditelj obrade te koje također propisuje odgovarajuće mjere zaštite prava i sloboda te legitimnih interesa ispitanika; ili
- c) temeljena na izričitoj privoli ispitanika.<sup>14</sup>

## **4. OPĆA UREDBA O ZAŠTITI PODATAKA U TURIZMU I HOTELIJERSTVU**

Uslužni sektor u koji spadaju i hoteli, apartmani te ostali ugostiteljski objekti kroz svoje poslovanje zaprimaju velike količine osobnih podataka gostiju i turista zbog čega je upravo taj sektor jedan od najrizičnijih kada je riječ o krađama i gubitku istih. Osobni podaci podrazumijevaju ime i prezime gosta, OIB, e-mail adresu, adresu stanovanja, kontakt telefon, fotografiju, kartične podatke, podatke o obrazovanju i

---

<sup>13</sup><https://www.privacy-regulation.eu/hr/20.htm> (posjećeno 06.09.2021.)

<sup>14</sup><https://gdprinfo.eu/hr/hr-article-22> (posjećeno 06.09.2021.)

stručnoj spremi kao i mnoge druge osobne podatke.<sup>15</sup> Kako bi se zaštitila prava gostiju i turista, donesene su brojne direktive, ali ona najvažnija jest Opća uredba o zaštiti podataka koja je stupila na snagu 25. svibnja 2018.godine poznata i kao GDPR. S obzirom da cijeli uslužni sektor prima veliku količinu osobnih podataka, gostima iz inozemstva, ali i domaćim gostima, važno je da znaju štite li se njihovi osobni podaci i odlaze li oni kod trećih subjekata. Za turističke destinacije je u suvremenom svijetu i turbulentnom okruženju iznimno bitno ne samo da se profiliraju kao atraktivne zemlje iznimne fizičke sigurnosti gostiju i turista, nego i zemlje digitalne sigurnosti njihovih osobnih podataka gdje se ljudska prava poštuju i gdje su krađe identiteta i nanošenje financijske štete gostiju i turista minimalne ili ih uopće nema.<sup>16</sup>

Kada govorimo o karakterizaciji turističke industrije, na vrhu liste nalaze se neke činjenice kao što su veliki protok ljudi, užurban rad i obrada velikih količina osobnih podataka što stvara dodatak teret i rizik zbog dinamike samog posla te obrazovanja i fluktuacije velikog broja osoba koje koriste te podatke. Doda li se k tome moderno doba plaćanja kreditnim karticama ili Internet bankarstvom, održavanje i zaštita osobnih podataka postaje gorući problem pri održavanju takvih situacija „pod kontrolom“, što zahtijeva stalni nadzor za to educiranih pravnih stručnjaka, tvrtki kojima je temeljna djelatnost zaštita podataka i kontinuirana edukacija upravljanja odnosima s gostima (*frontoffice*).

#### **4.1. Bitna odrednica GDPR-a**

Ono što je posebno istaknuto za Opću uredbu o zaštiti osobnih podataka jest načelo ograničenja svrhe kojom se zabranjuje upotreba osobnih podataka gosta i turista u marketinške i druge svrhe bez njihove privole. Ako se navedeni podaci prikupljaju putem Interneta, potrebno je naznačiti odnosno zatražiti privolu gosta na prikupljanje njegovih osobnih podataka. Čak i kad je on prihvati, potrebno mu je naznačiti da je dao privolu samo za određene podatke odnosno može ga se kontaktirati samo oko smještaja, dok ga se ne smije uznemiravati nekim drugim ponudama kao što su na primjer čestitke ili dodatne upite ili davati njegove osobne

---

<sup>15</sup>[https://www.gdpr-2018.hr/33/gdpr-u-turizmu-i-hotelijerstvu-uniqueidRCViWTptZHJrD63HGNzcj7rq1H43HBOKWcEWLDBR\\_98/](https://www.gdpr-2018.hr/33/gdpr-u-turizmu-i-hotelijerstvu-uniqueidRCViWTptZHJrD63HGNzcj7rq1H43HBOKWcEWLDBR_98/) (posjećeno 06.09.2021.)

<sup>16</sup>[https://www.gdpr-2018.hr/33/gdpr-u-turizmu-i-hotelijerstvu-uniqueidRCViWTptZHJrD63HGNzcj7rq1H43HBOKWcEWLDBR\\_98/](https://www.gdpr-2018.hr/33/gdpr-u-turizmu-i-hotelijerstvu-uniqueidRCViWTptZHJrD63HGNzcj7rq1H43HBOKWcEWLDBR_98/) (posjećeno 06.09.2021.)



podatke trećim osobama. Isto vrijedi i za kontakt putem e-maila, što znači da ga se ne smije zvati na mobilni uređaj ili nekim drugim putem.

#### **4.2. Sustav prijava na eVisitor**

Privatni iznajmljivači imaju ponešto lakšu proceduru prilikom prijave i odjave turista, što mogu učiniti putem eVisitora. eVisitor je informacijski sustav za prijavu i odjavu turista, a za njegovo korištenje potrebno je pratiti nekoliko načela koji se nalaze u nastavku:

- Informirati se koji se sve podaci smatraju osobnim podacima;
- Kada se turista traži osobne podatke potrebno je znati objasniti zašto konkretni podatak treba;
- Odrediti osobu koja će biti glavni kontakt za pitanja zaštite osobnih podataka;
- Ne gomilati podatke i uvesti kontrolu kako i gdje se podaci prikupljaju, kako se čuvaju i kada ih se briše;
- Uvijek imati na umu činjenicu da su osobni podaci povjerljivi podaci – pa se ne mogu otkrivati bilo kome ili koristiti u bilo koje svrhe<sup>17</sup>

U Zakonu Republike Hrvatske, stoji da je prilikom prijave i odjave turista potrebno zatražiti osobnu iskaznicu ili drugi identifikacijski dokument kako bi se obračunala boravišna pristojba i prijava boravka stranog gosta u Hrvatskoj. Prilikom prikupljanja osobnih podataka, ugostitelj ili iznajmljivač treba osigurati minimalne uvjete za zaštitu osobnih podataka, primjerice ne postavljati upite o podacima na glas i pred drugim osobama, davati identifikacijske dokumente neovlaštenim osobama i sl. Kako bi osobni podaci bili maksimalno zaštićeni i dostupni samo ovlaštenim osobama, jedna od postavki eVisitora jest osiguranje lozinke samo ovlaštenim osobama i ti se pristupni podaci ne smiju dijeliti trećim osobama. Ako postoji potreba da pored osobe koja je ovlaštena za pristup sustavu, pristup sustavu dobiju i druge osobe, onda se to može osigurati putem otvaranja korisničkog podračuna na temelju pisanog ovlaštenja. Ako turist ima dodatnih pitanja u vezi zaštite osobnih podataka,

---

<sup>17</sup>[https://www.gdpr-2018.hr/33/gdpr-u-turizmu-i-hotelijerstvu-uniqueidRCViWTptZHJrD63HGNzcj7rq1H43HBOKWcEWLDBR\\_98/](https://www.gdpr-2018.hr/33/gdpr-u-turizmu-i-hotelijerstvu-uniqueidRCViWTptZHJrD63HGNzcj7rq1H43HBOKWcEWLDBR_98/) (posjećeno 09.09.2021.)

može mu se predati informativni letak ili na licu mjesta dati dodatne upute i odgovoriti mu na pitanja. <sup>18</sup>

#### **4.3. Prikupljanje osobnih podataka u turizmu**

Podaci koji se u turizmu i hotelijerstvu prikupljaju temeljem zakona su sljedeći:

- Prezime i ime
- Mjesto, država i datum rođenja
- Državljanstvo
- Vrsta i broj isprave o identitetu
- Prebivalište (boravište) i adresa
- Datum i vrijeme dolaska, odnosno odlaska iz objekta
- Spol
- Temelj za oslobođenje od plaćanja boravišne pristojbe odnosno za umanjeње plaćanja boravišne pristojbe.

Osnovno pravilo je da se podaci unose u sustave za prijavu i odjavu turista temeljem uvida u identifikacijske isprave turista. Skeniranje, fotografiranje, kopiranje ili zadržavanje identifikacijskih dokumenata nije dozvoljeno. <sup>19</sup> Ukoliko dođe do izvanrednih situacija u kojima nije dovoljno samo temeljem uvida izvršiti registraciju, ugostitelj odnosno iznajmljivač može napraviti kopiju osobnog dokumenta pod sljedećim uvjetima za zaštitu osobnih podataka:

- prije kopiranja ili zadržavanja isprave, ugostitelj/iznajmljivač je dužan o tome obavijestiti turista.
- U obavijesti se gostu mora naglasiti da se prijava mora izvršiti u zakonskom roku od 24 sata nakon isteka kojeg će se kopija uništiti, odnosno da tada mogu preuzeti svoju ispravu;
- Ako se turist slaže, turista se može tražiti potpis na kopiju identifikacijske isprave;
- Ugostitelj/iznajmljivač mora sastaviti i potpisati bilješku o ovom događaju gdje će navesti razlog kopiranja ili zadržavanja identifikacijskog dokumenta;

---

<sup>18</sup>Ibidem

<sup>19</sup>[https://www.gdpr-2018.hr/33/gdpr-u-turizmu-i-hotelijerstvu-uniqueidRCViWTptZHZrD63HGNzcyj7rq1H43HBOKWcEWLDBR\\_98/](https://www.gdpr-2018.hr/33/gdpr-u-turizmu-i-hotelijerstvu-uniqueidRCViWTptZHZrD63HGNzcyj7rq1H43HBOKWcEWLDBR_98/) (posjećeno 07.09.2021.)

- Ako se turist predomisli i zatraži vas da mu vratite ispravu, dužni ste to napraviti bez odgode, odnosno registrirati ga na temelju uvida u tu ispravu.<sup>20</sup>

Nakon obrade podataka, kopiju isprave potrebno je uništiti na pravilan način, odnosno da više nije čitljiva ili istu vratiti turistu. Sustav eVisitor ima mogućnost zadržavanja podataka dvije godine nakon unosa, a iznajmljivač ima pravo na uvid u podatke koje je unio, te će istekom navedenog roka uvid biti onemogućen, dok HTZ i ostale TZ imaju pravo na uvid u podatke 10 godina nakon isteka od godine u kojoj je izvršen upis podataka.

#### **4.4. Povreda osobnih podataka**

Ako ugostitelj/iznajmljivač utvrdi da je došlo do povrede osobnih podataka putem eVisitora, dužan je to prijaviti Agenciji za zaštitu osobnih podataka u roku od 72 sata nakon saznanja o toj povredi, te nadležnoj turističkoj zajednici ili Hrvatskoj turističkoj zajednici. U poruci je dužni opisati o kakvoj se povredi osobnih podataka radi te navesti osobu za kontakt ili kontaktne podatke, te opisati sve što je sve poduzeto za rješavanje problema. Također, ako ugostitelj/iznajmljivač zaprimi prigovor koji se odnosi ili ne odnosi na njegovo postupanje, obavezan je o tome obavijestiti nadležnu turističku zajednicu radi utvrđivanja okolnosti ili mjera koje je ugostitelj/iznajmljivač u međuvremenu poduzeo.<sup>21</sup>

#### **4.5. Implementacija suvremene tehnologije u zaštiti osobnih podataka**

Hoteli za koje se smatra kao najjačima u području implementacije suvremene tehnologije, investiraju u kvalitetne aplikacije koje putem posebnih čitača skeniraju osobne identifikacijske dokumente i prikupljaju samo one nužne podatke potrebne za prijavu odnosno registraciju gosta. Kad je u pitanju evidentiranje i čuvanje brojeva kreditnih i debitnih kartica, isto je dozvoljeno samo ako je u hotelu implementiran sustav zaštite podataka i ako je gost dao izričitu privolu za čuvanje tih podataka. Hoteli kontinuirano prikupljaju, obrađuju i pohranjuju izuzetno velik broj i opseg osobnih podataka, a u taj su proces često uključene i treće strane poput

---

<sup>20</sup>Ibidem

<sup>21</sup>[https://www.gdpr-2018.hr/33/gdpr-u-turizmu-i-hotelijerstvu-uniqueidRCViWTptZHJrD63HGNzcyj7rq1H43HBOKwCewLDBR\\_98/](https://www.gdpr-2018.hr/33/gdpr-u-turizmu-i-hotelijerstvu-uniqueidRCViWTptZHJrD63HGNzcyj7rq1H43HBOKwCewLDBR_98/) (posjećeno 07.09.2021.)

Booking.com, Airbnb i dr. partnera koji se bave posredovanjem. Zbog tog razloga velik broj hotela je u obvezi imenovanja Službenika za zaštitu podataka.<sup>22</sup>

#### **4.6. Službenik za zaštitu podataka (Data Protection Officer – DPO)**

Službenik za zaštitu podataka pomaže voditelju ili izvršitelju obrade u svim pitanjima u pogledu zaštite osobnih podataka. Službenik za zaštitu podataka posebice mora:

- informirati i savjetovati voditelja obrade ili izvršitelja obrade te njihove zaposlenike o njihovim obvezama u skladu sa zakonom o zaštiti podataka,
- pratiti poštuje li organizacija zakonodavstvo u odnosu na zaštitu podataka, uključujući revizije, aktivnosti podizanja svijesti i osposobljavanje osoblja koje sudjeluje u postupcima obrade,
- pružiti savjet kad je provedena procjena učinka na zaštitu podataka i pratiti njezino izvršavanje,
- djelovati kao kontaktna točka za zahtjeve pojedinaca u pogledu obrade njihovih osobnih podataka i ostvarivanju njihovih prava,
- surađivati s tijelima za zaštitu podataka i djelovati kao kontaktna točka za tijela za zaštitu podataka u pitanjima koja se odnose na obradu.

Službenika za zaštitu podataka organizacija mora uključiti na primjeren način i pravodobno. Službenik za zaštitu podataka ne smije primati nikakve upute od voditelja obrade ili izvršitelja obrade u pogledu izvršenja svojih zadaća. Službenik za zaštitu podataka izravno odgovara najvišoj rukovodećoj razini organizacije.<sup>23</sup>

Osim navedenog neke od njegovih glavnih zadaća su i izrada evidencije obrade, preispitivanje postupaka obrade osobnih podataka, procjenjivanje rizika u postupcima obrade osobnih podataka, procjena učinka, kontinuiranje ponavljanje zadaća, rješavanje povreda osobnih podataka, istražna i savjetodavna zadaća, savjetovanje i praćenje sukladnosti u vidu internih akata, uključenost u kodekse ponašanja i certificiranje.<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup>Ibidem

<sup>23</sup>[https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform/rules-business-and-organisations/obligations/data-protection-officers/what-are-responsibilities-data-protection-officer-dpo\\_hr](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform/rules-business-and-organisations/obligations/data-protection-officers/what-are-responsibilities-data-protection-officer-dpo_hr) (posjećeno 07.09.2021.)

<sup>24</sup><https://azop.hr/uloga-i-zadace-sluzbenika-za-zastitu-podataka/> (posjećeno 07.09.2021.)

#### **4.7. Praćenje javnih površina putem videonadzora**

U slučaju *livestreaminga* odnosno turističkih web kamera, u jednom od slučajeva AZOP je istaknuo da se radi o videonadzoru javnih površina i propisano je da praćenje javnih površina putem videonadzora dozvoljeno je samo tijelima javne vlasti, pravnim osobama s javnim ovlastima i pravnim osobama koje obavljaju javnu službu i to samo ako je to propisano zakonom i ako je nužno za izvršenje poslova i zadaća tijela javne vlasti ili radi zaštite života i zdravlja ljudi te imovine. Ukoliko ne postoji sustav pohrane videonadzora, turistički uredi i javna tijela nemaju obvezu u smislu odredbi GDPR-a, dok u slučaju postojanja sustava pohrane dolazi do primjene Opće uredbe te turistički uredi nemaju pravni temelj za videonadzor javnih površina. Što se tiče videonadzora kod privatnih iznajmljivača dovoljno je da o činjenici da se vrši video nadzor obavijestiti gosta/turista. U slučaju da se nude usluge smještaja, o tome ga treba obavijestiti i prije nego što bukira smještaj da ne bi došlo do neugodnosti kada turist stigne na željenu destinaciju.<sup>25</sup>

### **5. ZAŠTITA PRIVATNOSTI GOSTA**

Kategorije zaštite privatnosti gosta su slijedeće:

1. poštivanje privatnosti hotelske sobe gosta (bez smetnji, nepoželjnih gostiju i upadanja hotelskoga osoblja)
2. prijavljivanje gosta pod lažnim imenom (administracija?)
3. ne primanje određenih gostiju ili osoba u hotel (bez pristanka gosta, remećenje privatnosti drugih gostiju)
4. diskrecija hotelskoga osoblja (pažljiv ulaz osoblja u sobu, zabranu odavanja podataka o gostu i čuvanje tajni gosta).<sup>26</sup>

U nastavku se nalaze najučestalije povrede privatnosti gosta:

1. upad hotelskoga osoblja u sobu (do not disturb, occupied),
2. puštanje osoba u sobu bez pristanka gosta
3. neovlašteno snimanje, prisluškivanje i promatranje gosta

---

<sup>25</sup>[https://www.gdpr-2018.hr/33/gdpr-u-turizmu-i-hotelijerstvu-uniqueidRCViWTptZHJrD63HGNzcj7rq1H43HBOKWcEWLDBR\\_98/](https://www.gdpr-2018.hr/33/gdpr-u-turizmu-i-hotelijerstvu-uniqueidRCViWTptZHJrD63HGNzcj7rq1H43HBOKWcEWLDBR_98/) (posjećeno 07.09.2021.)

<sup>26</sup>Radolović, O., Hotel guest's privacy protection in tourism business law, Pula, 2010., str. 706

4. davanje podataka o gostu trećim osobama (ime, telefon, broj sobe).<sup>27</sup>

Kada je riječ o privatnosti gosta redovito se pojavljuju sljedeća pitanja i presude istih:

✓ Mora li ugostitelj izbrisati sve osobne podatke gostiju) (Il Garante - decisione 12.07.2004.)<sup>28</sup>

Općom uredbom o zaštiti podataka (OUZP) pojedincima se daje pravo da zatraže brisanje svojih podataka i organizacije su obvezne to učiniti, osim u sljedećim slučajevima:

- osobni podaci koje vaše društvo/organizacija posjeduje potrebni su radi ostvarivanja prava na slobodu izražavanja,
- postoji pravna obveza da držite te podatke,
- zbog javnog interesa (primjer: u svrhe javnog zdravlja, znanstvenog, statističkog ili povijesnog istraživanja).

Ako je društvo/organizacija podatke obrađivalo nezakonito, mora ih izbrisati. Ukoliko se radi o maloljetnom pojedincu, podaci koji su prikupljeni, moraju se izbrisati.

Kad je riječ o pravu na zaborav na internetu, od organizacija se očekuje da poduzmu razumne mjere (primjer: tehničke mjere) kako bi druge internetske stranice informirale o tome da je određeni pojedinac zatražio brisanje svojih osobnih podataka. Podaci se mogu čuvati ako su pseudonimizirane u odgovarajućem procesu.<sup>29</sup>

✓ Može li osoblje ući u sobu gosta zbog sumnje da neće platiti usluge? (People vs. Lerhinan (1982))

Opća obveza gosta je na vrijeme platiti pruženu uslugu, hranu i piće korišteno za vrijeme izravnog ugovora s hotelijerom (Goodwin & Gaston, 1992., 256). Ako gost prekrši ovu obvezu, bit će odgovoran za štetu; u slučaju da Morningstar protiv Lafayette Hotel Co. (1914.), sud u New Yorku je utvrdio da je, u situaciji u kojoj je gost odbio platiti hranu hotelskom čuvaru, a hotelski čuvar odlučio uskratiti usluge

---

<sup>27</sup>loc. cit.

<sup>28</sup> Radolović, O., Odgovornosti ugostitelja za štetu zbog povrede obveza iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama, Pula, 2009., str. 1056.

<sup>29</sup> [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform/rules-business-and-organisations/dealing-citizens/do-we-always-have-delete-personal-data-if-person-asks\\_hr](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform/rules-business-and-organisations/dealing-citizens/do-we-always-have-delete-personal-data-if-person-asks_hr) (posjećeno 20.09.2021.)

hrane, hotel -čuvar ima pravo ne usluživati gosta koji nije platio cijenu pojedinih usluga. Slične su situacije i u slučajevima Sawyer vs. Congress Square Hotel (1961.) i People vs. Lerhinan (1982.). U okviru obveze ovog gosta, podrazumijeva se da je gost odgovoran za štetu koju ima hotelski čuvar ako otkaže rezervaciju prekasno, a čuvar hotela ne iznajmljuje sobu drugim gostima.<sup>30</sup>

✓ Može li osoblje ući u sobu zbog buke koja ometa privatnost drugih? (People vs. Gallmon (1967))<sup>31</sup>

Smatrajući da je uhićenje zakonito, iako policajac nije najavio svoj ured i svrhu prije nego što je ušao; "ulazak policajca bio je u skladu s njegovom općom obvezom pomoći ljudima u nevolji". Pitanje je, je li uhićenje okrivljenika bilo protuzakonito jer je prekršilo članak 178. Zakona o kaznenom postupku koje je zahtijevalo od policajca da objavi svoj ured i svrhu prije nego što uđe u privatne prostorije kako bi izvršio uhićenje. Ako je tako, osuda se mora ukinuti, a dokazi o zločinu pribavljeni su samo kao rezultat ulaska bez najave.

Okrivljenik je bio osuđen na Kaznenom sudu grada New Yorka zbog posjedovanja opojnih sredstava kršeći prekršaj člana 1747-e Kaznenog zakona. Nakon što se izjasnio o krivici, osuđen je na šest mjeseci zatvora, koja je kazna u potpunosti odslužena. Žalbeni rok jednoglasno je potvrdio osuđujuću presudu bez mišljenja, a sudac ovog suda odobrio je dopuštenje za daljnju žalbu. Naredbu i presudu treba potvrditi.

Predmetni statut (Code Crim. Pro., 178) propisuje: "Za uhićenje, kako je predviđeno u posljednjem odjeljku, službenik može otvoriti vanjska ili unutarnja vrata ili prozor zgrade, ako nakon obavijesti o svom uredu i svrhe, bit će mu odbijen prijem."

Neosporni dokazi utvrđuju da je policajac na dužnosti radijske ophodnje primio "radijsku prijavu" u smislu da je na "404 West 115th Street" bio "neuredan muškarac". Nastavio je do kuće s prenoćištem (prenamijenjeni stan) na ovoj adresi gdje ga je dočeka noćni upravitelj. Policajac je čuo "vikanje, vrištanje, pljeskanje rukama", a upravitelj je izjavio "da se to događa već nekoliko večeri". Upravitelj je zatim uputio policajca i kolegu policajca u "stan" na petom katu, očito podjelu pretvorene stambene kuće. Buka je dopirala iz ovog stana. Kad je policajac pokucao

---

<sup>30</sup> Radolović, O., Contractual liability of the guest for damage in direct hotel-keeper's contract, str. 11.

<sup>31</sup> Kovač, M., Zaštita privatnosti hotelskog gosta, Pula, 2019. str. 25.

na vrata, vikanje je prestalo, a muški glas iznutra je tri puta rekao: "Čekaj malo. Čekaj malo, nisam odjeven." Nakon minute čekanja, policajac je uputio upravitelja da svojim ključem otvori vrata. Kad su otvorili vrata, ugledali su optuženika kako stoji nasred sobe, svučen do pojasa i moker od znoja. U desnoj je ruci držao "špricu, kapaljku za oči, s iglom na kraju, u desnoj ruci". Kad je optuženik ugledao trojicu muškaraca, bacio je krijumčarenje ispod kreveta, a policajac ga je uhitio.

Prije nego što se izjasnio o krivici, okrivljenik je nastojao oboriti dokaze pribavljene protiv njega, a nakon saslušanja prijedlog je odbijen. Sud za raspravu je u pogledu ulaska u prostorije optuženika zaključio da je "pod okolnostima \* \* \* službenik \* \* \* mogao biti zanemaren u obavljanju svojih dužnosti da se u tamošnjoj prostoriji događala neka ozbiljna stvar, pa je odgodio izvršenje svi potpuni i potpuni zahtjevi objavljivanja njegove svrhe i ovlaštenja, itd. itd. Mislim da je djelovao potpuno na sebe, a ne kao posljedica pritužbe kojoj se pridružio upravitelj ove sobe , to bi mogla biti drugačija situacija. " Optuženi tvrdi da nije bilo vjerojatnog razloga za uhićenje te da su dokazi oduzeti kao posljedica ulaska koji je prekršio citirani statut i da ih je stoga trebalo potisnuti.<sup>32</sup>

✓ Odgovara li ugostitelj zbog navodnog promatranja gosta (*spying*) u njegovoj sobi kroz rupice na zidu (*peepholes*) (*Carter vs. Innisfree Hotel (1995)*)?

Paul Carter i Wendy Carter tužili su Innisfree Hotel, Inc. Birmingham Civic Center Hotel, d/b/a Travelodge; Moteli i hoteli u Travelodgeu; Forte Hotels, Inc .; i Eagle Security, Inc., navodeći različite tvrdnje proizašle iz navodnog incidenta s "virećim Tomom" tijekom njihovog boravka u hotelu Birmingham Civic Center Travelodge. Prvostupanjski sud donio je skraćenu presudu u korist svih optuženika. Carters se žali na skraćenu presudu koja se odnosi na Innisfree. Ukratko, bračni par Carters želi reći da su prilikom odsjedanja u hotelu Innisfree pronašli rupe koje su služile za špijuniranje te su takve rupe pronađene i u drugim sobama. Pitanje koje se postavlja i razmatra jest zaštita privatnosti gosta i je li se moglo drukčije postupiti nakon što se gost žalio na pronalazak istog. Porota je na temelju dokaza mogla razumno zaključiti da je Innisfree, razumnim pregledima, mogao spriječiti izgrebana ogledala i rupe iza tih ogledala. Iako je Ward posvjedočila da je svakodnevno pregledavala prostorije, nema dokaza koji bi ukazivali da su inspekcije izvršene u

---

<sup>32</sup> <https://casetext.com/case/people-v-gallmon> (posjećeno 20.09.2021.)



svrhu traženja izgrebanih ogledala, rupe u zidu ili bilo koji drugi mogući umjetni otvor kroz koji bi se moglo špijunirati hotelske sobe. Kao što je gore navedeno, nakon incidenta pronađene su rupe iza ogledala u 6 drugih soba. Utvrđeno je da je trinaest ogledala izgrebano. Ocjenjivački sud mogao je zaključiti da je Innisfree imao ugovornu obvezu prema Cartersu, svojim klijentima, pružiti im sigurnost, što bi u najmanju ruku značilo sobu bez straha da ih se gleda kroz njihovo ogledalo. Porota je također mogla utvrditi da Innisfree nemarno nije ispunio tu dužnost, dopuštajući ulazak u prostoriju Cartersovih zbog propuštanja pregleda zida i zamjene izgrebanog ogledala.<sup>33</sup>

Kao pomoć u razumijevanju obveza čuvanja osobe gosta, navode se neki od primjera iz sudske prakse.

- ✓ Ugostitelj je odgovoran zbog ozljeda (fizičke boli) koje su nanesene starijoj gospođi od mase gostiju koji su trčali da vide momčad američkoga nogometa zbog krivnje što čuvar na vratima hotela nije kontrolirao ulaz. (Thetford vs. Clanton (1992))
- ✓ Sud je dosudio naknadu štete ugostitelja u visini 4,6 milijuna USD zbog nemara prema gostu (sada kvadrileptičaru) koji je zbog nestandardnih pločica (previše skliskih) pao na pod bazena ozlijedivši vrat i kralježnicu (ekstremna patnja).
- ✓ Ugostitelj je odgovoran na temelju pretpostavljene krivnje za neimovinsku štetu, (fizičke boli i upropaštavanje godišnjeg odmora) tešku prehladu djece, čiji su roditelji izričito tražili tople jastuke za spavanje.
- ✓ Ugostitelj je bio 50 % odgovoran po načelu contributory negligence rule, zbog smrti gosta (duševne boli) koji je pio cijelu noć i pao kroz neosvijetljene stube. Nemar gosta (pijanstvo) čini ga odgovornim za drugih 50 % štete.<sup>34</sup>

## 5.1. Pravno zakonodavstvo u Republici Hrvatskoj

„U hrvatskom pravu odgovornost ugostitelja za povredu vođenja brige o osobi gosta, treba tražiti u općim odredbama ugovorne odgovornosti za štetu i odredbama o pravu ličnosti, dok „Posebne uzance u ugostiteljstvu“, preusko uređuju samo 2 situacije u kojima je ugostitelj odgovoran za vođenje brige o osobi gosta: <sup>35</sup>

---

<sup>33</sup> <https://law.justia.com/cases/alabama/supreme-court/1995/1940393-1.html> (posjećeno 20.09.2021.)

<sup>34</sup> Ibidem, str.26., Radolović, O. Odgovornosti ugostitelja za štetu zbog povrede obveza iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama, Pula, 2009.str.26.

<sup>35</sup> Radolović, O., Odgovornosti ugostitelja za štetu zbog povrede obveza iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama, Pula, 2009., str. 1052

1. U slučaju bolesti gosta (uzanca 47.) – ako se gost razboli, ugostitelj je dužan pozvati liječnika, na trošak gosta. Utvrdi li liječnik da se gost razbolio od neke zarazne bolesti i da njegova bolest ugrožava zdravlje drugih osoba, ugostitelj može raskinuti ugovor, pri čemu je dužan prema tome gostu biti pažljiv i pomoći mu koliko je potrebno.

2. U slučaju smrti gosta (uzanca 48.) – ako gost umre, ugostitelj je dužan o tome odmah obavijestiti nadležne organe i obitelj umrloga, te komisijski popisati imovinu što ju je gost sa sobom imao i prijaviti je nadležnim organima.<sup>36</sup>

## **5.2. Prijetnje kršenju privatnosti gosta**

Problem kršenja privatnosti gosta usko je povezan s poznatim i vrlo važnim osobama. Aktivnosti tih osoba budu medijski popraćene, a njihov boravak u hotelu bude popraćen i gomilom novinara koji bilježe svaki korak te osobe i pronalaze mnoge načine kako prekršiti njihovu privatnost. Kako bi prikupili „sočne“ informacije, novinari nerijetko pronalaze načine da potkupe hotelsko osoblje kako bi doznali pikanterije ali je zadatak menadžmenta da etičkim kodeksom o ponašanju djelatnika ovakve pojave zabrani, odnosno da preporuči djelatnicima da odole ovakvim i sličnim vrstama iskušenja prilikom kojih mogu biti manipulirani i iskorišteni.<sup>37</sup>

## **6. SCHENGENSKI INFORMACIJSKI SUSTAV (SIS)**

Schengenski informacijski sustav, (SIS) stvoren 1995. nakon ukidanja kontrole unutarnjih granica u EU-u, opsežna je baza podataka koja podržava kontrolu vanjskih granica i suradnju u provedbi zakona između zemalja članica Schengenskog sporazuma.

Ustroj SIS-a dijeli se u pet funkcija, a to su: središnji sustav (središnji SIS), sustav tehničke podrške (CS-SIS) koji sadržava bazu podataka i obavlja tehnički nadzor i administrativne funkcije i rezervni CS-SIS. Nakon toga slijedi jedinstveno nacionalno sučelje (NI-SIS) u svakoj zemlji koji članovi upotrebljavaju za unošenje, ažuriranje, brisanje i pretraživanje podataka u SIS-u, nacionalni sustav (N.SIS) u svakoj zemlji za komunikaciju sa središnjim SIS-om, uključujući najmanje jedan nacionalni ili zajednički rezervni N.SIS. Nije moguće pretraživati datoteke podataka u

---

<sup>36</sup>Kovač, M., Zaštita privatnosti hotelskog gosta, Pula, 2019., str.26.

<sup>37</sup>Ibidem, str.30.

drugom N.SIS-u, osim ako su se dotične zemlje složile razmijeniti datoteku i posljednje, ali ništa manje važna komunikacijska infrastruktura između CS-SIS-a, rezervnog CS-SIS-a i NI-SIS-a kojom se osigurava šifrirana virtualna mreža za podatke u SIS-u i njihova razmjena među uredima SIRENE.<sup>38</sup>

### **6.1. Važnost SIS-a u turizmu**

Schengenski informacijski sustav najučinkovitiji je i najčešće upotrebljavan informacijski sustav EU-a u području slobode, sigurnosti i pravde. Sadrži više od 76 milijuna upozorenja. Države članice 2017. sustavu su pristupile više od 5,1 milijarde puta te je dobiveno više od 240 000 rezultata o inozemnim upozorenjima (upozorenja koja je izdala druga zemlja). Europska komisija u prosincu 2016. predstavila je zakonodavni paket za tehničko poboljšanje SIS-a te kako bi se odgovorilo na razvoj određenih oblika teških kaznenih djela, uključujući terorizam.<sup>39</sup>

### **6.2. Ulazak Hrvatske u SIS**

Hrvatska je od 27. lipnja 2017. godine postala članicom SIS-a, najraširenijim sustavom razmjene informacija za sigurnost i upravljanje granicom u Europi. Hrvatska će sada putem SIS -a moći razmjenjivati informacije s drugim državama članicama o osobama koje se traže u vezi s terorizmom i drugim teškim kaznenim djelima, nestalim osobama i određenim predmetima kao što su ukradena vozila, vatreno oružje i osobni dokumenti. To će dodatno poboljšati razmjenu informacija između država članica i pridonijeti sigurnosti svih europskih građana. Hrvatska integracija u SIS također će pomoći u smanjenju vremena čekanja na kopnenim granicama između Hrvatske i Slovenije - s obzirom da obje države članice imaju pristup SIS -u, više neće biti potrebe za provjerom baza podataka s obje strane granice.<sup>40</sup> Ono što se također može istaknuti u kontekstu zaštite osobnih podataka je i mogućnost da se strani državljani koji imaju kriminalni dosje mogu pretražiti putem tog sustava, kako bi veliki hotelski lanci, ali i mali iznajmljivači imali mogućnost

---

<sup>38</sup><https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:4376504> (posjećeno 07.09.2021.)

<sup>39</sup><https://www.consilium.europa.eu/hr/press/press-releases/2018/11/19/schengen-information-system-council-adopts-new-rules-to-strengthen-security-in-the-eu/> (posjećeno 07.09.2021.)

<sup>40</sup>[https://ec.europa.eu/home-affairs/news/croatia-becomes-part-schengen-information-system-sis\\_en](https://ec.europa.eu/home-affairs/news/croatia-becomes-part-schengen-information-system-sis_en) (posjećeno 07.09.2021.)

provjere njihovih gostiju kako ne bi došlo do neispunjavanja dogovora, odnosno korištenja usluga, ali ne i naplate istih.

## **7. NEDOZVOLJENA UPORABA OSOBNIH PODATAKA (Članak 146.)**

(1) Tko protivno uvjetima određenima u zakonu prikuplja, obrađuje ili koristi osobne podatke fizičkih osoba, kaznit će se kaznom zatvora do jedne godine.

2) Tko protivno uvjetima određenima u zakonu iznosi osobne podatke iz Republike Hrvatske u svrhu daljnje obrade ili ih objavi ili na drugi način učini dostupnim drugome ili tko radnjom iz stavka 1. ovoga članka + sebi ili drugome pribavi znatnu imovinsku korist ili prouzroči znatnu štetu, kaznit će se kaznom zatvora do tri godine.

3) Kaznom iz stavka 2. ovoga članka + kaznit će se tko djelo iz stavka 1. ovoga članka + počini prema djetetu ili tko protivno uvjetima određenima u zakonu prikuplja, obrađuje ili koristi osobne podatke fizičkih osoba koji se odnose na rasno ili etničko podrijetlo, politička stajališta, vjerska ili druga uvjerenja, sindikalno članstvo, zdravlje ili spolni život te osobne podatke fizičkih osoba o kaznenom ili prekršajnom postupku.

(4) Ako kazneno djelo iz stavka 1. do 3. ovoga članka + počini službena osoba u obavljanju svojih ovlasti, kaznit će se kaznom zatvora od šest mjeseci do pet godina.<sup>41</sup>

Ono što se može zaključiti iz ovog zakona i navedenih članaka jest možda preblaga kazna za prijestupnike. Pod uvjetom da osoba koja primijeti da su njegovi/njezini podaci prikupljeni u neke druge svrhe, tek tada kreće cijeli proces prilikom prijave prekršaja, te se potom odluka provlači kroz mnogobrojne sudove, procese, mogućnosti žalbe prijestupnika i na kraju najveća kazna koju može dobiti jest godina dana. Ukoliko je riječ da se isti prijestup dogodio, ali za odavanje podataka o Republici Hrvatskoj ili sebi ili drugome pribavi znatnu imovinsku korist ili prouzroči znatnu štetu, najveća kazna jest do tri godine zatvora. Ako službena osoba počini kazneno djelo iz stavka 1.do 3.ovog članka, može dobiti do pet godina. Gledano s tehnološkog aspekta, smatram da je kazna premala s obzirom da živimo u svijetu gdje su informacije, posebice osobne postale premalo zaštićene iako se radi na tome da se one zaštite u svakom smislu.

---

<sup>41</sup><https://zakonipropisi.com/hr/zakon/kazneni-zakon/146-clanak-nedozvoljena-uporaba-osobnih-podataka> (07.09.2021.)

## 8. USVOJENOST GDPR-a u INOZEMSTVU

Navedene države odabrane su zbog ovogodišnjeg izlaza UK iz Europske Unije te Slovenija, kao Hrvatskoj najbliža država po gospodarskom napretku.

### 8.1. Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske

Početak 2021. godine, Velika Britanija napustila je Europsku uniju. Ujedinjeno Kraljevstvo bilo je dio EU -a kada je stupio na snagu Europski okvir privatnosti pod nazivom 'GDPR' i stoga je također uključio GDPR u vlastito nacionalno zakonodavstvo (ovo se sada naziva UK GDPR) uz englesko provedbeno zakonodavstvo pod nazivom Zakon o zaštiti podataka Ujedinjenog Kraljevstva iz 2018. (ili skraćeno DPA 2018.). Za Ujedinjeno Kraljevstvo, koje je sada treća zemlja prema GDPR-u, a vjerojatno kasnije i neadekvatna zemlja u očima Europske unije, GDPR UK-a je već stupio na snagu 31. siječnja 2020. U to vrijeme UK je također prihvatila sve odluke o primjerenosti između Europske unije i drugih zemalja te je smatrala europske države članice primjerenim u očima GDPR -a UK -a. To znači da u očima Ujedinjenog Kraljevstva prijenos podataka iz Ujedinjenog Kraljevstva u Europu ostaje uglavnom isti. Dana 1. siječnja 2021. britanski GDPR i Zakon o zaštiti podataka iz 2018. *de facto* su zakonodavstvo o zaštiti podataka za Ujedinjeno Kraljevstvo. Naziva se britanski GDPR jer je u biti GDPR s nekim izmjenama. Na primjer, GDPR Ujedinjenog Kraljevstva glasi drugačije jer su pojmovi poput „Europske unije“ zamijenjeni s „Ujedinjeno Kraljevstvo“, a „Pravo Europske unije“ zamijenjeno je „domaćim pravom“. Također više neće biti Europski odbor za zaštitu podataka, već Ured povjerenika za informacije (ICO) bit će najviše nadzorno tijelo za provedbu propisa o zaštiti podataka u Ujedinjenom Kraljevstvu. Druge promjene mogu se pronaći u DPPEC uredbi Vlade Ujedinjenog Kraljevstva. To uključuje promjene u području nacionalne sigurnosti, obavještajnih službi i useljavanja. Prvo, dolazi do okončanja mehanizma suradnje između nadzornih tijela Europske unije i ICO-a. Drugo, tu je uklanjanje mehanizma *one-stop-shop* u vezi s povredama podataka i uspostava dodatne teritorijalne nadležnosti koju će Ujedinjeno Kraljevstvo imati kada tvrtke prodaju Ujedinjenom Kraljevstvu ili prate ponašanje građana

Ujedinjenog Kraljevstva. Nadalje, dob pristanka za obradu osobnih podataka snižena je na 13 (16 prema GDPR -u).<sup>42</sup>

## **8.2. Predstavnik za zaštitu podataka (DPR)**

Budući da GDPR UK -a ima ekstrateritorijalni opseg, baš kao i izvorni GDPR, to znači da ako organizacija prenosi osobne podatke iz Ujedinjenog Kraljevstva u Europu ili obrnuto, morati imenovati predstavnika za zaštitu podataka (DPR). Ovu poziciju može ispuniti pravna ili fizička osoba. Važno je znati što čini DPR. DPR ima uvid i pristup detaljima u vezi s obradom osobnih podataka koje vaša organizacija provodi nad pojedincima u Europi ili Ujedinjenom Kraljevstvu. U GDPR -u to se naziva "evidencija aktivnosti obrade". Osim toga, DPR mora imati pristup relevantnim postupcima unutar organizacije kako bi mogao djelovati u svojstvu službenog predstavnika. Na primjer, kada pojedinac obavijesti DPR da želi primiti kopiju osobnih podataka koje obrađuje vaša organizacija, DPR mora biti u mogućnosti pomoći nositelju podataka u tom zahtjevu. Iako odgovornost za proces obrade u cjelini ostaje na organizaciji (naziva se i kontrolor), DPR se može smatrati odgovornim za to kako on ili ona obavlja tu ulogu za organizaciju. To znači da DPR može biti podložan provedbenim postupcima od strane ICO -a ili europskih nadzornih tijela.<sup>43</sup>

## **8.3. Slovenija i GDPR**

Slovenija je jedina preostala država članica EU koja tek treba primijeniti GDPR. Nacrt zakona trenutno je u tijeku kroz zakonodavnu proceduru, ali nema utvrđenog datuma za njegovo usvajanje u Narodnoj skupštini. Povjerenik je izdao mišljenje o Nacrtu zakona 2019. godine, u kojem se naglašava da bi razlike između Nacrta zakona, koji je u to vrijeme bio predmet javnih rasprava, i GDPR-a dovele do poteškoća s prekograničnim postupcima i otežale usklađivanje zakona Države članice EU. Povjerenik je aktivni regulator koji je objavio nekoliko smjernica o različitim temama, uključujući kolačiće, pravila o privatnosti web stranica, imenovanje službenika za zaštitu podataka i prijenos podataka. Povjerenik je također najavio

---

<sup>42</sup><https://www.dpoconsultancy.com/article/brexit-and-the-gdpr-what-is-next-for-data-privacy/>  
(posjećeno 07.09.2021.)

<sup>43</sup><https://www.dpoconsultancy.com/article/brexit-and-the-gdpr-what-is-next-for-data-privacy/>  
(posjećeno 07.09.2021.)

svoju namjeru da narednih mjeseci objavi smjernice o upotrebi kolačića prema GDPR -u.<sup>44</sup> Ono što je vidljivo iz trenutno proučavanog zakona o zaštiti podataka jest da je većina smjernica već uvedena, odnosno da su brojna načela i stavke koje se nalaze u dopunjenom izdanju GDPR-a u ostatku zemalja, u Sloveniji već uvedena te su potrebne samo neke, malo preinake u već utvrđenim člancima.

## 9. VAŽNOST MEDIJA U INFORMIRANJU DRUŠTVA

Počeci edukacije stanovništva kao prijenosa tradicija, običaja i nekih dogovora bila je usmena predaja. Danas se edukacija ne zasniva na usmenoj predaji, a digitalni trag postaje ona zadnja potvrda da je do dogovora došlo. Prije nekoliko desetljeća, najvažniji trag bio je onaj pisani, dok je danas važan digitalni, koji zamjenjuje staru praksu.

### 9.1. Digitalni mediji u edukaciji

Današnje, moderno doba potpuno se razlikuje od nekadašnjeg, koje nije tako davno kao što se možda čini. Stvari su nam danas na dohvat ruke, a dobivanje informacija dodiranjem nekoliko tipki na zaslonu naših pametnih telefona. S obzirom da se tehnologija brzo razvija, tako i stanovništvo treba vremena kako bi se navikli na određene promjene, iako je nekim generacijama teže od mlađih zbog nedostatka vremena za napredovanje, odnosno prvo usvajanje osnova, a zatim nadograđivanje znanje. Mlađe generacije koje su rođene s tom tehnologijom lakše se nose sa stalnim promjenama i fleksibilnije su na nove trendove koji ubrzo postaju popularni (viralni). S druge strane, mediji i njihova dostupnost i sveprisutnost, postali su temelj prvih informacija koje često znaju biti nepouzdana i/ili neprovjerene te je stoga veoma važno obratiti pozornost na pravo stanje stvari, odnosno provjeriti informacije od primarnih izvora ili provjeriti istinitost tvrdnji na više različitih prijenosnika medija.

Prije pojave pandemije, *online* edukacija i razvoj IT vještina nisu bile zastupljene u tolikoj mjeri, koliko je danas postalo važno biti informacijski pismen. Svaka generacija ima sve više noviteta, osobito kad je tehnologija i edukacija u istom kontekstu te je potrebno pronaći sklad kako bi ipak učenje uživo imalo prioritet, bez

---

<sup>44</sup><https://www.dataguidance.com/jurisdiction/slovenia> (posjećeno 07.09.2021.)

obzira koliko *online* nastava može biti praktičnija. Boris Jokić i Zrinka Ristić Dedić prije nekoliko su dana predstavili rezultate istraživanja "Nacionalno praćenje učinaka pandemije bolesti COVID-19 na sustav odgoja i obrazovanja u RH", u kojem nedvojbeno pokazuju kako je održavanje nastave *online* negativno utjecalo na bavljenje tjelesnim aktivnostima u osnovnim školama, a posebno na mentalno zdravlje srednjoškolaca te da će se posljedice toga tek vidjeti u budućnosti<sup>45</sup>. Ono što je zabrinjavajuće jest i činjenica da će te generacije, koje su dvije godine pohađale osnovnu /ili srednju školu imati negativne posljedice na nadogradnju znanja, a samim time će rezultati na nacionalnoj razini (državna matura) biti gori.

Zašto je važna edukacija mladih? Ono što postaje zabrinjavajuće u kontekstu edukacije za cijeli život jest da ti mladi postaju punoljetni građani nakon završetka srednje škole i koji kasnije sudjeluju u političkom, pravnom, kulturnom i drugom procesu i djelovanje hrvatske države. Nakon završetka srednje škole, mladi bi trebali biti sposobni donositi odluke s čijim se posljedicama znaju nositi, odnosno da znaju razlikovati manipulaciju i iskorištavanje, od korištenja zdravog razuma i bez mogućnosti utjecaja drugih faktora na njihovu odluku.

## **9.2. Mediji i njihova zastupljenost u kontekstu širenja dezinformacija i lažnih vijesti**

Kao što smo i sami svjesni, pandemija korona virusom, ali i neke druge odluke koje su imale dalekosežni utjecaj (izbori u SAD-u), pokazali su da su i mediji, posebice neki koji su najzastupljeniji na *online* platformama, glavni izvor širenja dezinformacija i lažnih vijesti. Visoka ekspertna skupina Europske komisije o „lažnim vijestima“ i *online* dezinformacijama, pojam dezinformacije opisala je na sljedeći način: „Pojam koji uključuje sve oblike lažnih, netočnih ili zavaravajućih informacija koje su osmišljene, predstavljene i promovirane kako bi nanijele štetu javnosti ili radi stjecanja profita“.<sup>46</sup> Osim navedenog, pod pojmom dezinformacije su sve one vijesti koje su zavaravajuće, izmišljene, nisu točne, govore o događajima koji se nisu dogodili, prenose izjave koje nikad nisu bile izrečene te najave događaja koji se nikad neće dogoditi, narušavaju povjerenje u društvu, umanjuju vjerodostojnost medija i

---

<sup>45</sup><https://vijesti.hrt.hr/hrvatska/milanovicu-predstavljeno-istrazivanje-o-ucinku-covida-19-na-obrazovni-sustav-2823222> (posjećeno 03. rujna 2021.)

<sup>46</sup>Report of the independent High level Group on fake news and online disinformation, <https://ec.europa.eu/digitalsingle-market/en/news/final-report-high-level-expert-group-fake-news-and-online-disinformation>



kanala putem kojih se prenose, mogu utjecati na naša shvaćanja, znanja i ponašanja, mogu biti namjerne i slučajne, netko ih je namjerno proizveo i plasirao u medije, nisu novi fenomen i postojale su i prije medija, doživjele su svoj procvat s razvojem društvenih medija i sl.<sup>47</sup>

Široka definicija dijelom obuhvaća i pojam „lažne vijesti“, koje se u posljednjih desetak godina najčešće koristi u političkom kontekstu, što čini da su „lažne vijesti“ zapravo uži termin od koncepta dezinformacija. Sama riječ vijest, što ona to nije, čini da je i mi, fizičke osobe prenosimo široj obitelji, prijateljima, rodbini te time dovodimo u pitanje i našu vjerodostojnost, pokazuje da je medijska pismenost važna za razvoj kritičkog promišljanja o medijima i medijskim sadržajima. Oni koji šire lažne vijesti posebice na društvenim mrežama, vrlo su dobro upoznati načinom širenja iste te koje sve posljedice ona donosi (narušavanje nečijeg ugleda, diskreditacija osobe, nesnošljivost, mržnja i sl.)<sup>48</sup>

### **9.3. Uloga medija u informiranju društva o GDPR uredbi**

Uzme li se u obzir važnost medija u informiranju društva o aktualnoj GDPR uredbi, veliki broj ispitanika (u posljednjem poglavlju biti će nešto više riječi o tome) izjavilo je da su informacije doznali iz društvenih mreža. Pretpostavka koja potječe iz navedenog samo je dokaz suvremenog društva u kojem živimo i gdje postoje mogućnosti manipuliranja informacija pri čemu postoji mogućnost obmane i stvaranja „krivog“ mišljenja kod društva. Pravi primjer širenja dezinformacija jest trenutna situacija oko pandemije korona virusom i cjepiva gdje je društvo podijeljeno i gdje se pokušava utjecati na osnovna prava na izborom strahom i/ili drugim metodama. Ukoliko bi informiranje preko medija bilo bolje regulirano, pravne osobe, mediji bili bi ograničeni u svojem poslu, što odmah povlači pitanje je li bolja sloboda medija u izvještavanju te prenošenje nečijih riječi u doslovnom smislu ili je bolje da trenutna situacija ostane ista? Važna je suradnja svih dionika tog procesa kako niti jedan dionik ne bi bio zakinut, a krajnji kupac, odnosno gost raspolaže pravim informacijama te time donosi odluku koju on smatra najboljom, a samim time da su mu zajamčena osnovna prava.

Kada su bili tek počeci ove uredbe, 1995. godine, mediji nisu toliku pozornost

---

<sup>47</sup>Agencija za elektroničke medije (2018.): Medijska pismenost: Kako prepoznati dezinformacije i lažne vijesti, str. 8.

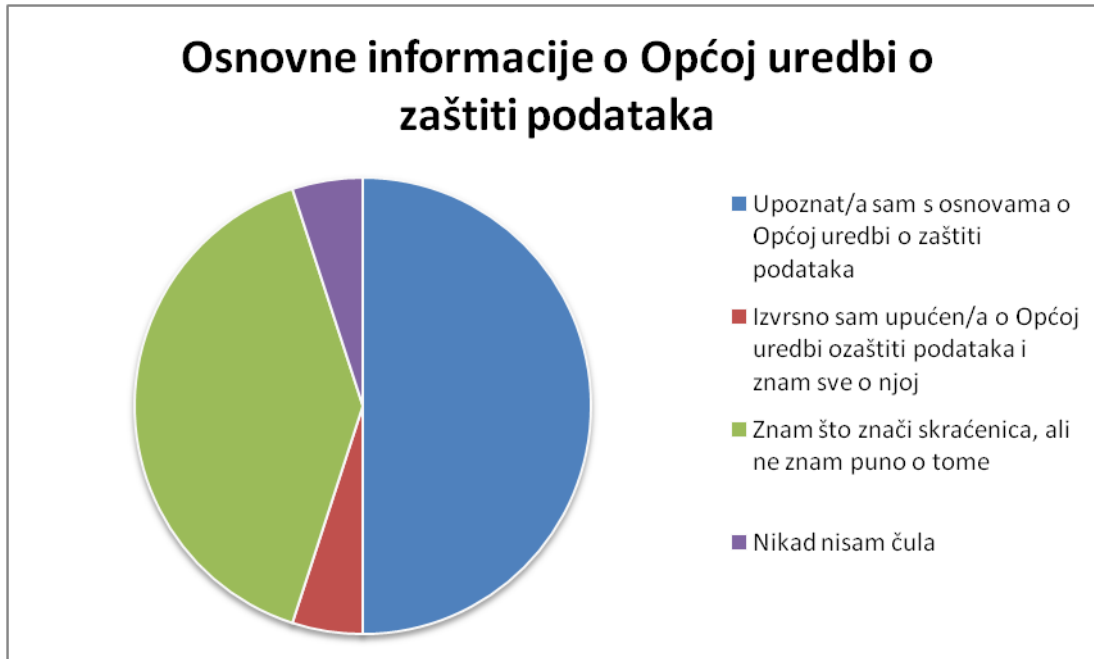
<sup>48</sup>Ibidem, str. 9.

pridavali ovoj uredbi zbog malih početaka računala, a samim time i Interneta. Danas, kada je zaštita osobnih podataka postala *must* u tehnološki naprednom svijetu, mediji su trebali više popratiti važnost zaštite istih, do koje nije došlo, odnosno medijska prepoznatost o GDPR uredbi bila je iznimno mala, čime ni društvo nije osobito pridavalo pozornost jer su i sami mediji zaključili da vijest nije udarna te da ona neće biti dovoljno pregledana, podijeljena i komentirana. Najčešći, a možda i najbolji izvor za dobivanje takvih informacija jesu stručni časopisi koji se bave istim/sličnim temama i kojima je uža specijalnost dobivanje baš takvih informacija kako bi pravni subjekti bili dovoljno informirani, a druga strana i financijski namirena čime se postiže obostrano zadovoljstvo.

## **10. ANALIZA REZULTATA ANKETE**

Kako bi se uključilo što veći broj turističkih subjekata u ovu anketu, ista je provedena unazad mjesec dana. S obzirom na mali broj ispitanika, ista će se odnositi samo na fizičke osobe, odnosno podijeliti će svoje informacije o poznavanju Opće uredbe o zaštiti podataka. Anketa se sastojala od 20 pitanja i koja se provela nad 20 ispitanika od kojih su svi punoljetni, između 19 i 35 godina. U nastavku se nalaze pitanja iz ankete te njihova analiza i mogućnosti poboljšanja istih.

## 10.1. Osnovne informacije o Općoj uredbi o zaštiti podataka



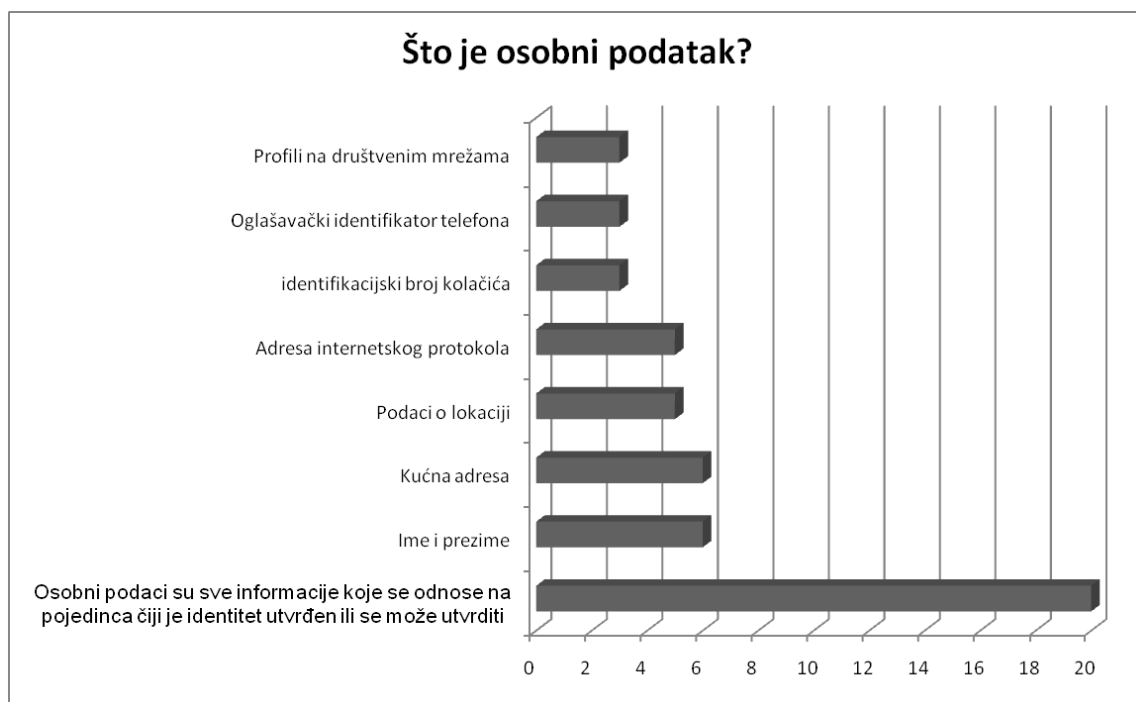
Osnovno pitanje od koje polazi ova anketa, odnosno analiza rezultata iste jest jesu li ispitanici upoznati o Općoj uredbi o zaštiti podataka, koju će se u nastavku teksta skraćeno zvati GDPR i znaju li kad je ista stupila na snagu. Pedeset posto ispitanika, njih deset je odgovorilo da su upoznati s osnovama GDPR-a, dok je četrdeset posto ispitanika odgovorilo da znaju što znači skraćenica, ali ne znaju puno o tome. Samo mali broj, čak jedan ispitanik jest odgovorio da je izvršno upoznat o GDPR-u i jedan ispitanik koji nikad nije čuo o GDPR-u. Ono što je pomalo i zabrinjavajuće jest što većina ispitanika jesu mlađe dobi i koji bi trebali bolje znati o osnovama, uzme li se u obzir da se informacije nalaze na dohvata ruke, dok je stanje pokazalo da subjekti baš i nisu toliko upoznati i informirani kao što se očekivalo.

## 10.2. Pitanje osobnih podataka

Pitanje osobnih podataka i o tome što ispitanici znaju, podijelila je znanje o istom. S obzirom da je pitanje bilo omogućeno s višestrukim odabirom odgovora, rezultati su bili podijeljeni. Svi ispitanici odabrali su da je osobni podataka svaka informacija koja se odnosi na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi. Ostatak odgovora bili su podijeljeni. Neki od ponuđenih odgovora bili su i ime i prezime, kućna adresa, podaci o lokaciji, adresa internetskog protokola (IP), identifikacijski broj kolačića,

oglašivački identifikator telefona, profili na društvenim mrežama (Facebook, Instagram, Snapchat).

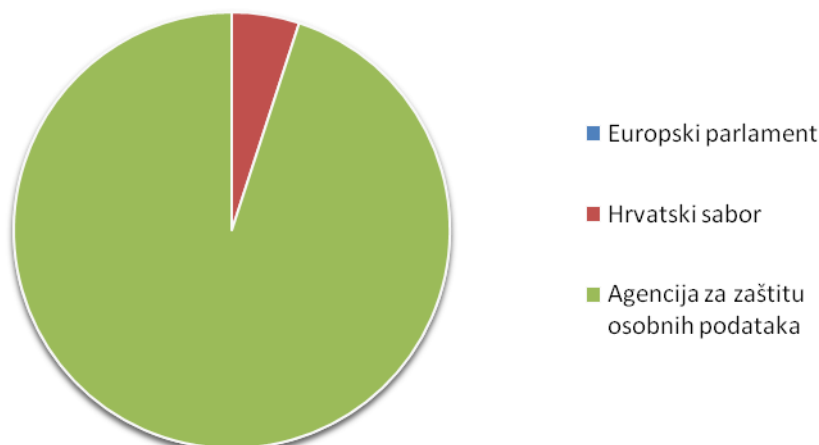
Veliki broj ispitanika, osim prvog odgovora koji je gore naveden, odabrao je ime i prezime i kućnu adresu, dakle 30%. Nešto manji broj, njih 20% jest osim prvog odgovora odabrao i podatke o lokaciji i adresu internetskog protokola (IP). Ostatak ispitanika odabrao je odgovore poput identifikacijskog broja kolačića, oglašivačkog identifikatora telefona i profila na društvenim mrežama. Cilj ovog pitanja bio je da se ispitanici upoznaju o pravim osobnim podacima i jesu li uopće svjesni da su svi navedeni odgovori bili točni. Svi su odabrali prvi odgovor jer je on točan, ali mnogi su odabrali ime i prezime i adresu misleći da su samo ti podaci osobni, što je poznato da nisu.



### 10.3. Nadležna tijela za provedbu Opće uredbe o zaštiti podataka

U pitanju koje tijelo je nadležno za provedbu Opće uredbe o zaštiti podataka, bila su ponuđena tri odgovora: Europski parlament, Hrvatski sabor i Agencija za zaštitu osobnih podataka. Iako je odgovor bio očigledan, ipak je jedna osoba, odgovorila da je Europski parlament nadležan za navedeno. Ostalih 95% odgovorilo je točno, odnosno da je Agencija za zaštitu osobnih podataka nadležna za provedbu iste.

## Nadležno tijelo za provedbu GDPR-a



### 10.4. Istinitost navedenih tvrdnji

Kako bi se dobio uvid u trenutno stanje informiranosti ispitanika, postavile su se određene tvrdnje te je na istima bilo da odaberu jesu li one točne ili nisu. Tvrdnje su slijedeće:

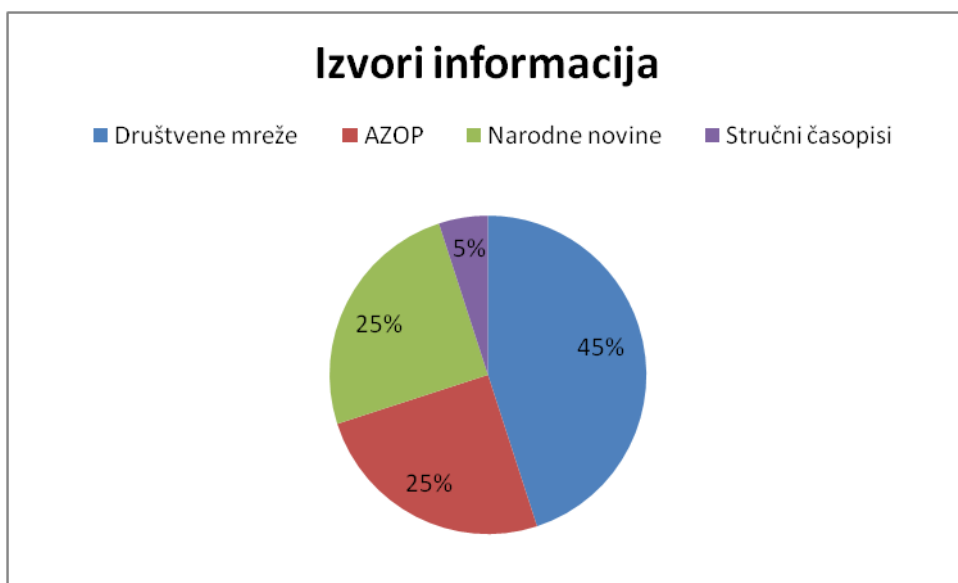
- Pravo na zaštitu osobnih podataka je pravo zaštite legitimnih interesa građanina (pojedince) koje se odnosi na sprječavanje i sankcioniranje zlouporaba osobnih podataka, a zajamčeno je međunarodnim i nacionalnim propisima.
- Pravo privatnosti je ljudsko, osobno pravo – vezano uz fizičku osobu koja se može utvrditi bilo izravno bilo neizravno, putem određenih parametara svojstvenih za njezin fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet.
- Pravo na zaštitu privatnosti imaju i privatne i javne osobe jer je pravo privatnosti ljudsko pravo, zaštićeno Ustavom RH.

Rezultati anke bili su iznenađujući. Čak 25% ispitanika odgovorilo je da su navedene tvrdnje netočne, odnosno laž. Ostatak ispitanika, njih 75% odgovorilo je kombinacijom tvrdnji, odnosno da su dvije tvrdnje točne, a prva da nije ili kombinacijom da su sve tvrdnje točne. Ono što se pokušalo saznati jest znaju li fizičke osobe svoja prava koja su im zajamčena Ustavom, a rezultati su pokazali da isti nisu upoznati s njima i ne trude se znati ih. Razlog tome možda leži na koji način

bi ispitanici mogli znati svoja prava, postoje li udruge koje se time bave, jesu li zakoni jasni i koliki utjecaj imaju mediji u informiranju stanovništva.

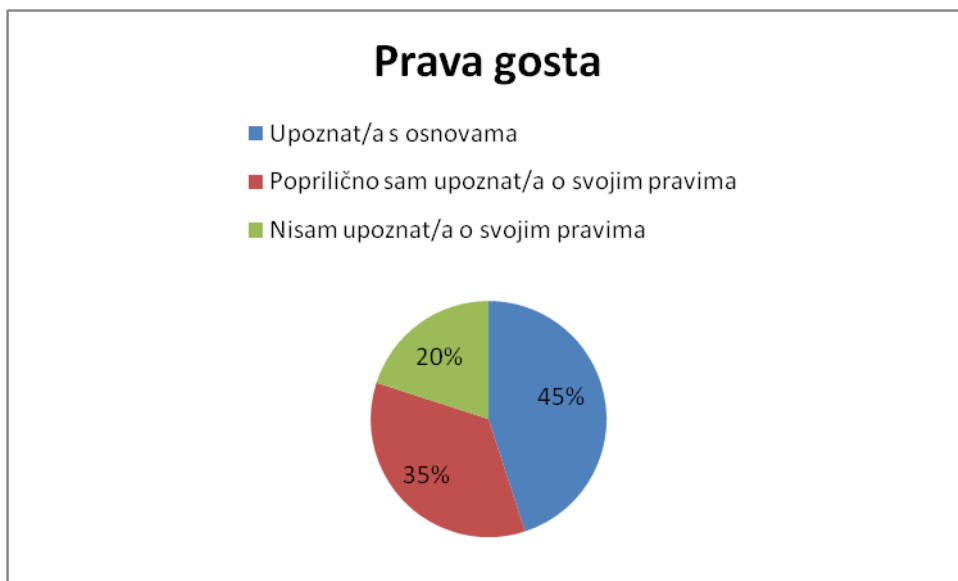
### 10.5. Izvor informacija

Izvori informacija za informiranje društva pokazalo je veliku podjelu ispitanika. Bilo je ponuđeno šest odgovora: AZOP, društvene mreže, Narodne novine, dnevne novine, stručni časopisi i službeni portali poznatih časopisa. Najviše ispitanika, 45% odabralo je društvene mreže za odgovor, što nije iznenađujuće s obzirom na dob ispitanika. Slijedeći po broju ispitanika jesu odgovori Narodne novine i AZOP, gdje je bilo po 25% ispitanika po odgovoru i 5% ispitanika, odnosno jedan jest odabrao izvor medija stručne časopise. Niti jedan od ispitanika nije odabrao odgovore dnevne novine ili službene portale poznatih časopisa. Rezultati pokazuju da su društvene mreže postale sastavni dio života mlađih ispitanika i koji im pruža najviše informacije. Je li to pozitivno ili negativno? Ovisno o kontekstu teme, jesu li informacije koje dobivaju točne ili ih se dovodi u zabludu. Veliki broj službenih portala mogu imati točne informacije, ali zbog ograničenosti podataka, ne mogu iznijeti cijelu stvar u jednom članku, postoji mogućnost manipuliranja podacima, a samim time i informacijama koje ispitanici, odnosno društvo prihvaća te tako formira svoje mišljenje. Izvori dezinformacija i lažnih vijesti također su pronašle svoje mjesto na društvenim mrežama, a mnogi nisu niti svjesni da šire istu stvar dalje. Što je dijeljenje točnih informacija manja, broj lažnih vijesti i dezinformacija raste.



## 10.6. Prava gosta

Na pitanje jesu li ispitanici upoznati sa svojim pravima u pogledu transparentnosti, odnosno znaju li svoja prava prilikom obrade njihovih podataka u nekom od smještajnih kapaciteta, odgovori su bili slijedeći. 45% ispitanika odgovorilo je da zna osnove, 35% ispitanika odgovorilo je da nisu upoznati sa svojim pravima, dok je njih 20% odgovorilo da su poprilično upoznati o pravima. Gledajući pojedinačne odgovore, 20% ispitanika su većinom bili osobe od 25+ godina i koji se kreću u krugovima gdje su im važna prava i znaju kako do njih doći. Ostatak ispitanika koji ne znaju svoja prava su većinom bivši srednjoškolci, odnosno brucoši koji još nisu upoznati sa svime o čemu ova anketa govori. Veliki broj njih, odnosno najveći broj govori da znaju osnovna prava što je i pozitivno i negativno. Pozitivno je što su rezultati relativno zadovoljavajući s obzirom na cjelokupnu situaciju, posebice gospodarsku i epidemiološku, a negativna zato jer se očito ne pridaje velika pozornost ljudskim pravima za koje bi svaki čovjek trebao znati.



## 10.7. Doticaj s direktnim marketingom

Na upit o doticaju s direktnim marketingom, kao npr. prilikom registracije ili davanja podataka trećim osobama (dodatna ponuda kao što su konzumacija različitih usluga poput *wellness* usluga, restorana, sportskih sadržaja i sl), ispitanici su bili jasni. Njih 70% odgovorilo je da su imali doticaja s direktnim marketingom, dok njih 30% nije imalo doticaja s istim. Kako bi se istražile dodatne mogućnosti, istraživanje koje bi se provelo o detaljima ovog pitanja, gdje su imali prvi doticaj s istim, ponavlja li se on

prilikom npr. ulaska u smještajni objekt ili konzumacijom određenih usluga, dalo bi možda konkretniji način za analizu gdje se krše ljudska prava.



### 10.8. Obrada podataka u smještajnim kapacitetima

Na pitanje ostaju li njihovi osobni podaci o konzumaciji smještajnih usluga u bazi podataka i u budućnosti ili se isti brišu nakon konzumacije istih, ispitanici su poprilično bili zbunjeni odnosno neinformirani. Njih 13, odnosno 68,4% odgovorilo je da znaju da se njihovi podaci prikupljaju u hotelsku (ili neku drugu smještajnu) bazu podataka, ali nisu sigurni ostaju li njihovi podaci i nakon izlaska iz objekta. Njih 4, odnosno 21,1% odabrao je odgovor da se prije dolaska u smještajni objekt upozna o svojim pravima i tek onda donosi odluku, dok je njih 10,5% izjavilo da nisu upućeni ili to ih ne zanima.

Pozitivna stvar u ovom istraživanju jest da ipak nije tako mali broj osoba koja poznaju svoja prava. Iako nije sve stvar edukacije od malih nogu, zainteresiranost za svoja prava i moderna vremena, ipak su donijela i pozitivne stvari gdje svakako možemo svrstati i bolju educiranost stanovništva, iako uvijek ima mjesta za napredak. Iako je najveći broj ispitanika odabrao odgovor da znaju da se podaci prikupljaju u bazu podataka, ali da nisu sigurni ostaju li negdje zapisani ti podaci, daje naslutiti da bi se u tom pogledu mogla poboljšati stvar o tome da i pojedinci znaju gdje odlaze njihovi podaci. Iako živimo u modernom svijetu i gdje se lako može pogledati gdje osobe borave dijeljenjem svojih slika ili uspomena, osobni podaci bi također trebali biti transparentni, odnosno da svi znaju gdje ti podaci odlaze. Naravno, za to su potrebne promjene od vrha vlasti, a tek potom na niže organizacijske/poslovne

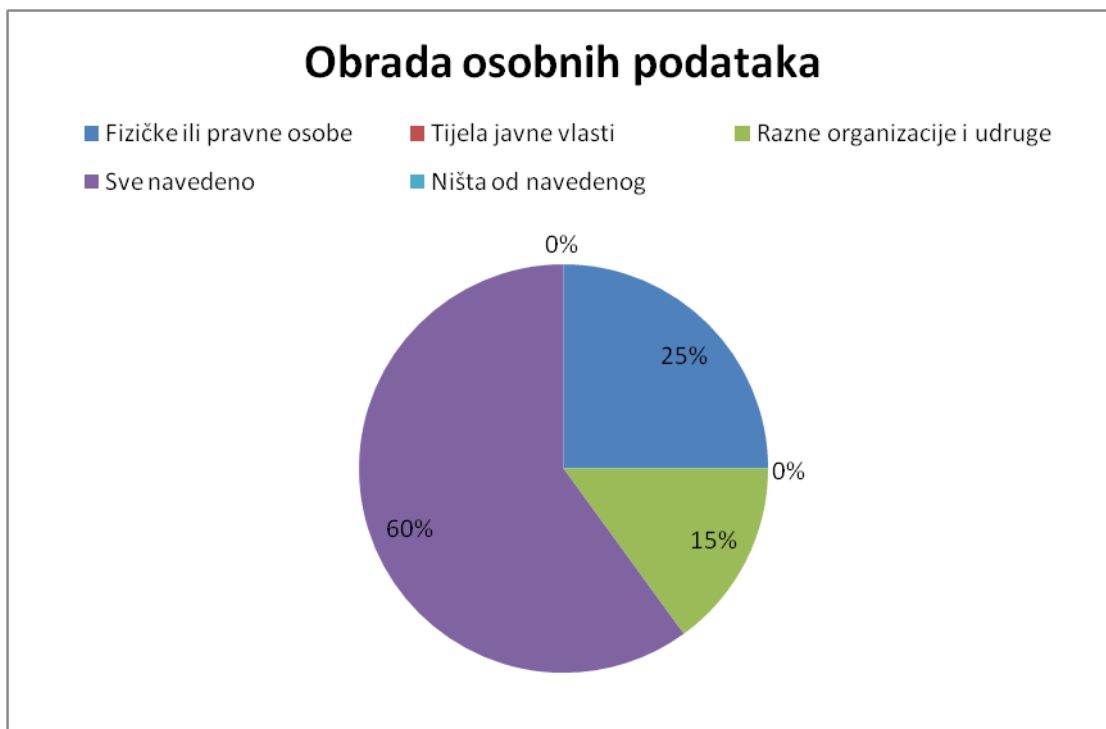


jedinice, ali polako je moguće dovesti do promjena. Mali broj ispitanika koji su odabrali odgovor da ne znaju, odnosno da ih ne zanima, pokazuje mjesto za napredak da ih se za nekoliko godina i pod različitim uvjetima pita isto pitanje i vidi je li u konačnici došlo do nekih (pozitivnih) promjena, ili je sve stagniralo.



### 10.9. Obrada osobnih podataka

Na pitanje tko obrađuje njihove osobne podatke, ispitanici su odgovarali očekivano. Imali su pet ponuđenih odgovora, a to su slijedeći: fizičke ili pravne osobe, tijela javne vlasti, razne organizacije i udruge, sve navedeno ili ništa od navedenog. Najveći broj ispitanika, 60% izjavilo je da je točan odgovor sve navedeno. Nešto manji broj ispitanika, njih 25% odgovorilo je da je točan odgovor fizičke ili pravne osobe, dok je najmanji broj ispitanika, njih 15% odgovorilo da njihove osobne podatke obrađuju razne organizacije i udruge. Pozitivan trend točnih odgovora jest i ovo pitanje koje je pokazala da više od pedeset posto ispitanika zna da nisu samo fizičke i pravne osobe te koje obrađuju njihove podatke i da bi trebalo biti oprezan s dijeljenjem istih. Onih 25% koji su odabrali točan odgovor fizičke ili pravne osobe govori da i dalje postoje osobe koje nisu svjesne da je danas svaka informacija koju podijelite na društvenim mrežama ili nekim stranicama zapravo Vaš osobni podatak te da bi trebalo biti oprezan, ali možda se trend pozitivnih promjena popularizira.

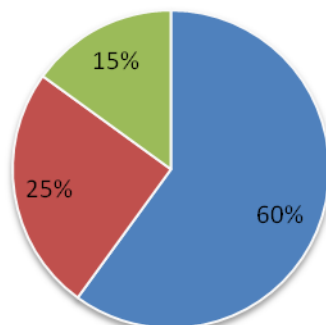


#### 10.10. Zakonitost obrade osobnih podataka

Pri upitu kada obrada osobnih podataka postaje zakonita, ispitanici su većim dijelom točno odgovorili. Najveći broj ispitanika, njih 60% odgovorilo je kada daju privolu bilo fizičkim ili digitalnim potpisom. Nešto manji broj ispitanika, njih 25% odabralo je odgovor kada daju privolu fizičkim potpisom i najmanji broj, njih 15% odabralo je odgovor kada daju privolu digitalnim potpisom. Moderno doba koja je umnogome olakšalo brojnu dokumentaciju potrebnu za svakodnevni život, ili kad su u pitanju poslovne obveze, dalo je naslutiti da će i digitalni potpis postati dio naše svakodnevice. Iako je to najmanji rezultat ovog pitanja, daje naslutiti da neki smatraju da je digitalni potpis jednak fizičkom te da se neke stvari mijenjaju ili čak fizički potpis će postati zastarjela opcija potpisa. Naravno, i dalje je velik broj ispitanika koji smatraju da je fizički potpis onaj najbolji, najjači, najzastupljeniji, treba imati na umu, da iako tehnologija olakšava posao, uvijek će biti potreban čovjek za obavljanje onih najvažnijih poslova.

## Zakovitost obrade osobnih podataka

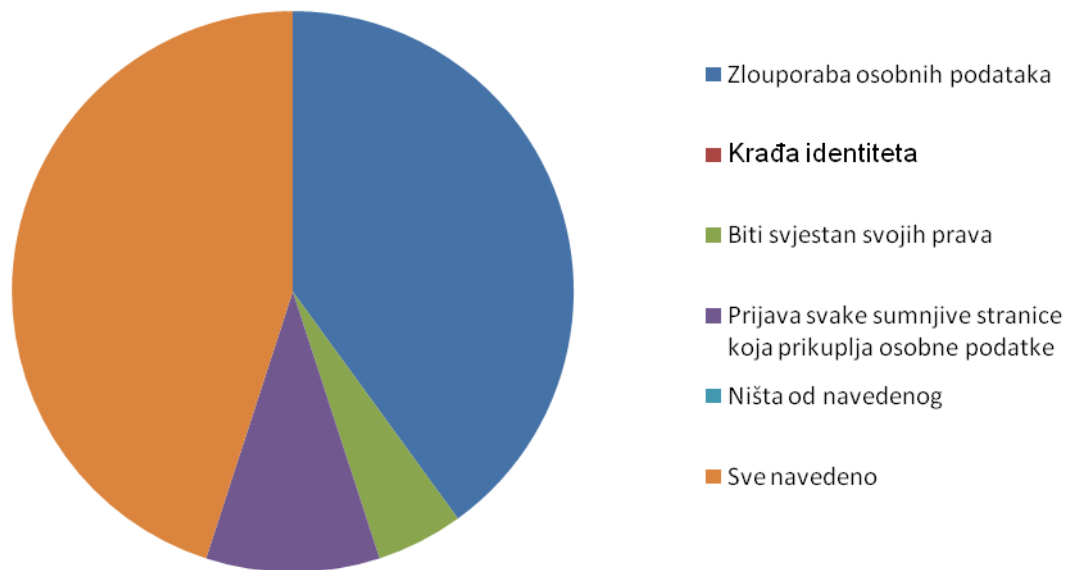
■ Fizički i digitalni potpis   ■ Fizički potpis   ■ Digitalni potpis



### 10.11. Obraćanje pažnje prilikom davanja osobnih podataka

Na što obratiti pozornost prilikom davanja osobnih podataka tvrtkama/poduzećima/društvu/instituciji, bilo je jedno od pitanja ove ankete. Bilo je ponuđeno šest odgovora, a to su: zlouporaba osobnih podataka, krađa identiteta, biti svjestan svojih prava, prijaviti svaku sumnjivu stranicu, odnosno razlog prikupljanja Vaših osobnih podataka, ništa od navedenog, sve navedeno. Rezultati su bili približno očekivani, najveći broj ispitanika naveo je kao točan odgovor sve navedeno, čak njih 45%, dok je njih 40% odabralo odgovor zlouporaba osobnih podataka. Mali broj, njih 10% odabrao je odgovor prijaviti svaku sumnjivu stranicu, odnosno razlog prikupljanja osobnih podataka, dok je samo jedan ispitanik odabrao odgovor, biti svjestan svojih prava. Ovi rezultati su iznenađujuće loši. Očekivalo se veće poznavanje, odnosno da su svi navedeni odgovori točni jer na to imate pravo. Iako su rezultati relativno očekivani, i dalje je loše čuti da svako navedeno pravo ima svoju vrijednost. Skup svih navedenih prava pomaže u donošenju odluka, odnosno da se kriminalci, bilo fizičke ili pravne osobe koje se bave nezakonitim prikupljanjem osobnih podataka kazni, a zapravo mnogi su slobodni i bez ikakvih optužbi „haraju“ Internetom u potrazi za novim žrtvama.

## Na što treba obratiti pažnju prilikom davanja osobnih podataka



### 10.12. Prava na zaštitu podataka

Pravo na pristup osobnim podacima, pravo na brisanje osobnih podataka (pravo na zaborav), pravo na ograničenje obrade osobnih podataka, pravo na prenosivost podataka, samo su neka od prava koje svaki čovjek ima. Mnogi nisu niti svjesni koja sve prava čovjek ima, što je zaista poražavajuća činjenica. Ono što je pokazala i ova anketa, jest da neznanje polazi od pretpostavke da je samo jedan odgovor točan. Rezultati pokazuju da iako je većina, njih 45% odabrala da je sve navedeno točan odgovor, samo mali broj razlike pokazuje da je pravo na pristup osobnim podacima točan odgovor, što je odabralo 40% ispitanika. Manji dio, 25% odabralo je kombinaciju prava na ograničenost obrade podataka, pravo na prenosivost obrade podataka i pravo na brisanje osobnih podataka. U konačnici, svi su odgovori točno što je trebalo pokazati ovo pitanje.

### 10.13. Zlouporaba osobnih podataka

U nastavku se nalazi analiza zlouporabe osobnih podataka, odnosno kako su ispitanici ocijenili važnost pojedine stavke koja upućuje na zlouporabu osobnih

podataka. Skala važnosti slijedi: izrazito značajno – 5, prilično značajno – 4, ni značajno ni beznačajno – 3, minimalno značajno – 2, potpuno beznačajno – 1.

#### *10.13.1. Počinjenje kaznenih djela*

Počinjenje kaznenih djela, kao što je prijevara, u nastavku je ocijenjeno. Kao izrazito značajno, odnosno najstrože ocijenjeno i kažnjivo odabralo je četrnaest ispitanika. Kao prilično značajno, odgovorilo je tri ispitanika, ni značajno ni beznačajno, odabralo je dvoje ispitanika i kao minimalno značajno odabrao je jedan ispitanik. Ono što veliki broj osoba ne zna jest da se nezakonita obrada podataka kažnjivo od šest mjeseci do pet godina zatvora. (Članak 146., stavka, 1.,2.,3.)

#### *10.13.2. Pribavljanje protupravne koristi*

Jedan od primjera pribavljanja protupravne koristi jest uporaba tuđih osobnih podataka u svrhu sklapanja lažnih ugovora. Kao izrazito značajno, odabralo je četrnaest ispitanika, kao prilično značajno odabralo je dvoje ispitanika, a kao ni značajno ni beznačajno odabralo je četvero ispitanika. Za počinitelja navedenog kaznenog djela prijave iz članka 236. Kaznenog zakona predviđena je kazna zatvora od šest mjeseci do pet godina. Međutim, ako je počinjenjem tog kaznenog djela pribavljena znatna imovinska korist ili je prouzročena znatna šteta, počinitelj će se kazniti kaznom zatvora od jedne do osam godina. S druge strane, ako je kaznenim djelom pribavljena mala imovinska korist, a počinitelj je išao za pribavljanjem takve koristi, kazniti će se kaznom zatvora do jedne godine. U sudskoj praksi kod osuda prevladavaju uvjetne kazne, a najčešća je kazna zatvora (uvjetna) u trajanju od šest do dvanaest mjeseci te tri do šest mjeseci.<sup>49</sup>

#### *10.13.3. Krađa identiteta*

Krađa identiteta kao oblik zlouporabe osobnih podataka ocijenjena je veoma kritično. Kao izrazito značajno, odabralo je šesnaest ispitanika, dok je kao prilično značajno odabralo dvoje ispitanika. Samo je jedan ispitanik odabrao krađu identiteta kao ni značajan ni beznačajan oblik zlouporabe podataka. Uzevši u obzir dob ispitanika, isti

---

<sup>49</sup><https://www.odvjetnik-strniscak.hr/odvjetnik/kazneno-djelo-prijevare-clanak-236/> (posjećeno 10.09.2021.)

su jako dobro ocijenili ovu vrstu zlouporabe osobnih podataka. Radnja kojom netko prikuplja, obrađuje ili koristi tuđe osobne podatke fizičkih osoba protivno zakonu predstavlja kazneno djelo nedozvoljene uporabe osobnih podataka za koje je predviđena kazna zatvora do godinu dana za temeljni oblik tog kaznenog djela (članak 146. stavak 1. Kaznenog zakona NN 125/11, 144/12, 56/15, 61/15, 101/17, 118/18 i 126/19).<sup>50</sup>

#### *10.13.4. Otvaranje lažnog Facebook profila*

Otvaranje lažnog profila koji je jedan oblika povrede privatnosti, ocijenjen je slijedećim: kao izrazito značajnu povredu privatnosti, odabralo je sedam ispitanika. Kao prilično značajno povredu, odabralo je šest ispitanika, kao ni značajnu ni beznačajnu povredu odabralo je pet ispitanika, kao minimalno značajnu njih dvoje i kao potpuno beznačajnu jedna osoba. Ovo pitanje doista je podijelilo ispitanike. I dalje je najveći broj njih izrazito kritično ocijenio otvaranje lažnog profila kao povredu, ali mnogi smatraju da to nije tolika povreda kao što se misli. Možda činjenica leži u tome da su neki od ispitanika možda već bili žrtvom takvog oblika povrede privatnosti pa smatraju da to nije toliko značajno ili smatraju da to nije prava povreda privatnosti ukoliko nisu ukradeni određeni podaci. Za otvaranje lažnog Facebook profila, ujedno je i kazneno djelo za koje je predviđena i kazna zatvora do godinu dana.<sup>51</sup>

#### *10.13.5. Objava osobnih podataka u medije*

Kada je u pitanju objava osobnih podataka u mediji, ispitanici smatraju slijedeće, da je prilično značajno objaviti podatke u medije, njih 48%, dok njih 42% smatra da je izrazito značajna povreda objava osobnih podataka u medije. Po jedna osoba smatra da je objava u medijima ni značajna ni beznačajna i prilično beznačajna. Objava osobnih podataka u medije, jednako je kršenje povrede osobnih podataka, kao i svi ostali gore navedeni. Ispitanici smatraju da nije toliko kritično kao npr. krađa identiteta.

#### *10.13.6. Dostava medicinske dokumentacije neovlaštenim osobama*

Dostava medicinske dokumentacije neovlaštenim osobama se također smatra zlouporabom osobnih podataka. Čak 52% ispitanika slaže se da je to izrazito značajno, 37 posto smatra to prilično značajnim, dok mali broj njih smatra to ni

---

<sup>50</sup><https://gdpr-2018.hr/33/kra-a-identiteta-kako-se-zastititi-uniqueidRCViWTptZHJrD63HGNzcyj7rq1H43HBOkayX0xicUK50/> (posjećeno 10.09.2021.)

<sup>51</sup><https://www.medijiskapismenost.hr/kako-se-zastititi-od-krade-online-identiteta/> (posjećeno 10.09.2021.)

značajnim ni beznačajnim. Može se zaključiti da je ispitanicima važno da njihovi medicinski podaci ne dospiju u krive ruke, što može dovesti do itekakvih problema, posebice ako Vaš posao ovisi o Vašem zdravlju.

#### *10.13.7. Objava osobnih podataka na oglasnoj ploči stambene zgrade*

Navedeni način se također smatra povredom, odnosno zlouporabom osobnih podataka. Jedan od načina jest objava Vaših podataka na oglasnoj ploči. Danas, kad se privatnost izrazito cijeni i poštuje, tako bi i Vaši osobni podaci trebali biti cijenjeni. Svaka osoba koja to nezakonito zlouporabi, trebala bi biti kažnjena na način da se takvi incidenti više ne bi ponavljali što je potvrdila i anketa gdje čak 80% ispitanika smatra to prilično značajnom ili izrazito značajnom zlouporabom podataka.

#### *10.13.8. Postavljanje videonadzornog sustava u zajedničkim prostorijama višestambenih zgrada bez valjanog pravnog temelja*

Ukoliko postavljate videonadzorni sustav u zajedničke prostorije bez valjanog pravnog temelja, to se smatra zlouporabom osobnih podataka. Člankom 26. stavkom 1. Zakona propisano je da se obrada osobnih podataka putem videonadzora može provoditi samo u svrhu koja je nužna i opravdana za zaštitu osoba i imovine, ako ne prevladavaju interesi ispitanika koji su u suprotnosti s obradom podataka putem videonadzora. Sukladno članku 27. Zakona voditelj obrade ili izvršitelj obrade dužan označiti da je objekt odnosno pojedina prostorija u njemu te vanjska površina objekta pod videonadzorom, a oznaka treba biti vidljiva najkasnije prilikom ulaska u perimetar snimanja. Obavijest treba sadržavati sve relevantne informacije sukladno članku 13. Opće uredbe, a posebno jednostavnu i razumljivu sliku uz tekst kojim se ispitanicima pružaju sljedeće informacije; da je prostor pod videonadzorom, podatke o voditelju obrade te podatke za kontakt putem kojih ispitanik može ostvariti svoja prava.<sup>52</sup> S navedenim se slažu ispitanici gdje je čak 70% izjavilo da to smatraju izrazito ili prilično značajnom zlouporabom osobnih podataka.

### **10.14. Izrada profila kupaca**

Pitanje o izradi profila kupca ili gosta kao povredu osobnih podataka, podijelio je ispitanike, odnosno naglasio razliku između njih. Pedeset posto njih ne smatra to kao povredu jer znaju da je to dio pristanka prilikom ulaska u smještajni kapacitet. Dvadeset posto njih ne zna ili ne obraća pažnju na navedeno, dok 30% njih smatra to

---

<sup>52</sup><https://azop.hr/videonadzor/> (posjećeno 10.09.2021.)

kao povredu jer se njihovi osobni podaci dijele nepoznatim organizacijama. Danas kada marketing igra veliku ulogu u privlačenju novih gostiju/kupaca, potrebno je izraditi profil kupaca kako bi se povećao profit poduzeća pod uvjetom da se ne krše nikakva prava, iako to u suštini i jest povreda osobnih podataka.

#### **10.15. Automatizirano donošenje odluka**

Automatizirano donošenje odluka i njihov pozitivan ili negativan utjecaj prilikom obrade podataka, i objašnjenje je li moguće biti žrtvom iste, bilo je navedeno pitanje koje zahtijeva duži odgovor. Velika većina odgovorila je da ne, dok su se dva odgovora izdvojila. Jedan od njih je glasio da je to uvreda prema nekim procijenjenim podacima, a druga je glasila da je moguće biti žrtvom jer postoji mogućnost stvaranja krivih pretpostavki oko donošenja odluka, a samim time i želja i preferencija gosta. Oba su ispitanika na svoj način dala odgovor na pitanje i objasnila svoje mišljenje. O tome je li ono ispravno ili ne, nema potrebe raspravljati, već je potrebno reagirati na ostatak koji je reagirao kratkim odgovorima, dok je pitanje bilo dužeg odgovora.

#### **10.16. Ciljano oglašavanje**

Prilikom objašnjavanja što je ciljano oglašavanje, kao ciljano oglašavanje prema određenom tržišnom segmentu (npr. dob, spol, lokacija, interesi) te mogu li se dobiti povratne informacije za određene oglase, ali bez nametanja preferencija oglašivača na goste, slijede odgovori. „Ne, ne uspijeva se ostvariti željeni ishod ako nema ciljanog oglašavanja“, jedan je od odgovora. Sasvim korektan i ciljan odgovor. „Moguće je ukoliko ispitivač postavlja prava pitanja i ne zadire u privatnost nećijih želja i ne nameće svoje preferencije gostu. Iako je moguće, u praksi je najefikasnije nametati preferencije i tako odmah djelovati na mišljenje gosta“ bio je drugi odgovor. Nažalost, ostali su svi bili vrlo kratki, uglavnom da, ne i možda. Drugi odgovor daje naslutiti da se teorijski nudi određena činjenica, dok je stvarnost potpuno drukčija. Kao što je to već ustaljeno u pravnom sustavu, ispitanik je realno objasnio kako stvari zapravo stoje.

#### **10.17. Kategorija zaštite gosta i usklađenost s pravim sustavom Republike Hrvatske**

S obzirom da je vrlo malo diskutabilnih odgovora, izdvojit ćemo ih u nastavku. „Ne, ima mjesta za napredak“, nije točno objašnjeno mjesto za napredak, ali shvaća se suština. „Da, jer zaštita podataka od gosta od velike važnosti iz razloga zato jer npr.



dolazi poznata osoba i ne želi da se zna gdje je, stoga nije potrebno objavljivati gdje je ta osoba, u kojem hotelu i sl.“, izvrsno objašnjen odgovor s konkretnim primjerom, ali ipak ne objašnjava usklađenost s pravnim sustavom. Slijedi još jedan zanimljiv odgovor: „Prividno bi trebalo, u praksi nisam upućena“, već poznata priča, nije potrebno detaljno objašnjavati jer je objašnjeno u prethodnom pitanju. „Ako se poštuje GDPR onda da“, kratko i jasno objašnjeno iako zapravo nije tako jednostavno. I posljednji, ali ništa manje važan odgovor: „da jer je pravni sustav RH u navedenoj domeni usklađen sa europskim“. Teoretski može se reći da je usklađen jer je to bio i dio temelja ulaska u Europsku uniju, ali ima još mjesta koje bi trebalo detaljnije proučiti i pronaći rješenja.

#### **10.18. GDPR i ulazak Hrvatske u Schengenski prostor**

„Mislite li da će se bolje objasniti i analizirati sve mogućnosti povrede i zlouporabe osobnih podataka gosta nakon ulaska Hrvatske u Schengenski prostor?“ bilo je pitanje koje je postavljeno za ispitanike. Imali su nekoliko ponuđenih odgovora, a to su:

- a) Mogućnosti će se proširiti, ali je teško istražiti i analizirati baš svaku mogućnost povrede i zlouporabe osobnih podataka.
- b) Uvijek će se pronaći neka neistražena mogućnost, posebice u vrijeme kada je cijeli svijet povezan, a količina podataka nadohvat ruke što ide u korist zlonamjericima.
- c) Ulazak Hrvatske u Schengenski prostor neće imati velikog utjecaja na zaštitu osobnih podataka i njihovu analizu.

Odgovor pod slovom b, odabralo je 50% ispitanika, koji imaju realan stav o tome hoće li se nešto mijenjati jer shvaćaju opsežnost zaštite osobnih podataka i digitalizacije pravnog sustava. Odgovor pod slovom a, odabralo je 33% ispitanika, koji se slažu da je teško analizirati baš svaki aspekt. Odgovor pod slovom c, odabralo je 17% ispitanika koji smatraju da će situacija oko ove teme ostati ista, odnosno da će uzrokovati stagnaciju.

### **10.19. Suradnja s javnim sektorom**

Oko upita jesu li ispitanici imali suradnju s javnim sektorom (Ministarstvo turizma, Ministarstvo znanosti i obrazovanja), imali su tri ponuđena odgovora, od toga su dva bila zastupljena. Oni koji nisu imali suradnju s navedenim, bilo je čak 70%, dok mali broj, 30% izjavilo je da je imalo suradnju s navedenim, ali da ima mjesta za napredak. Ovaj mali broj ispitanika koji su imali iskustva, zapravo na govori kakvo je stvarno stanje i je li moguće poboljšati ih.

### **10.20. Odnos javnog i privatnog sektora**

Na pitanje hoće li se poboljšati odnosi između privatnog i javnog sektora, u nastavku su imali ponuđeno nekoliko odgovora, a to su:

- a) Očekuje nas isti trend, možda poboljšanje tijekom integracija u svjetske trendove – realan odgovor s natruhom optimizma, 27,8% ispitanika odabralo je ovaj odgovor.
- b) Zasigurno nas čeka poboljšanje u vidu zaštite i ugostitelja/posrednika i gosta – optimističan odgovor, 11,1% ispitanika odabralo je ovaj odgovor
- c) Trenutno stanje je nezadovoljavajuće, a takav trend će se i nastaviti – negativan odgovor s pesimističnom budućnošću, 33,3% ispitanika, najveći broj u anketi
- d) Trenutna situacija pandemijom uzrokovala je zastoj svih velikih promjena, što će se osjetiti i kod prava ugostitelja/posrednika i gosta – trenutno stanje i privremeno zaustavljeno poslovanje, 27,8% ispitanika odabralo je ovaj odgovor

### **10.21. Zaključak**

Anketa koja je provedena, pokazala je da se mlađe generacije više oslanjaju na društvene mreže kao izvore informacija, što pokazuje da bi se veći nadzor trebao provesti na tome, posebice oko zaštite osobnih podataka. Kazne koje prijestupnici mogu dobiti za kršenje bilo koje stavke zaštite osobnih podataka, vjerojatno neće spriječiti da ne ponove prijestup ili pronađu neki novi način kako ne bi bili otkriveni. Što se tiče zlouporabe osobnih podataka, ispitanici su ili veoma složni oko određenih vrsti prijestupa, ili izrazito podijeljeni, što je zanimljivo promatrati s antropološke

strane. Suradnja javnog i privatnog sektora pokazuje da stvarno stanje nije baš idilično te da postoji mjesta za napredak, ali uz pravu ravnotežu uloženog truda, rada i stručnjaka na tu temu, možemo gledati na pozitivne pomake koji nas očekuju.

## 11. ZAKLJUČAK

Turistička djelatnost iznimno je zastupljena u hrvatskom gospodarstvu što je čini najvažnijom granom i donose se mnoge odluke samo kako bi se išlo u prilog razvoju istog, što može donijeti negativne posljedice na cjelokupno gospodarstvo. Turistički subjekti smatraju se kao glavnom poveznicom pri gospodarskom rastu, što doprinosi da ostale gospodarske grane budu u lošijem položaju, samo kako bi se turizam podiglo na pijedestal. Opća uredba o zaštiti osobnih podataka u posljednje je vrijeme dobila nove izmjene i dopune, jer zaštita u ovo moderno doba dobiva na važnosti, te su potrebne izmjene kako bi se pokrio svaki segment u pokušaju zlouporabe iste. Iako je Uredba doživjela promjene od uvođenja, dopune i izmjene idu u skladu s razvojem tehnologije kako bi se pokrila svaka mogućnost zlouporabe što postaje sve teže, kako hakeri i ostali kriminalci postaju sve vješitiji u prikriivanju svojih djela. Ulazak Hrvatske u Europsku uniju također je doprinio razvoju zaštite osobnih podataka kako bi sve članice imala ista prava i kako korisnici ne bi bili zakinuti. Iako se Uredba izravno počela primjenjivati 2018.godine, usklađenost s ostalim članicama EU pozitivno je djelovalo na hrvatske građane, a poslovanje AZOP-a bio je jedan od najvažnijih sigurnosnih aspekata, ali i izvor brojnih informacija za građane i pravne osobe. Provedeno istraživanje pokazalo je što ispitanici znaju o aktualnoj GDPR uredbi i znaju li svoja prava. Iako su neka pitanja bila izravno loše obrađena zbog nedovoljno dobro objašnjenih odgovora, većina pitanja pokazala je da su očekivanja prosječna, te da ispitanici ne znaju svoja temeljna prava. Može li se ovdje kriviti nedovoljnu edukaciju u školstvu i jesu li potrebne promjene ili jednostavno nezainteresiranost stanovništva na nevažne teme, ostaje vidjeti u nekim daljnjim istraživanjima. Hrvatski pravni sustav i zakonodavstvo pokazuje znakove integracije u europske tokove, iako postoji još mjesta za napredak. Zemlje u okruženju, kao što je Slovenija pokazuje da iako još nije primijenila sve okvire GDPR-a u svoj pravni sustav, ima već dovoljno razrađene zakone koji su skoro pa kompatibilni kao što je to uređeno u Općoj uredbi. Zaštita privatnosti turističkih subjekata se možda ne smatra dovoljno važnom temom u hrvatskoj politici, ali pravni sustav treba biti podjednako razrađen kako u Hrvatskoj, tako i u ostalim državama članicama Europske unije. Danas, kada pojam zaštita privatnosti dobiva potpuno drukčije značenje zbog sve veće izloženosti svoje intime, potrebno je više nego ikad znati svoja prava i boriti se ako je došlo do povrede istih.

## POPIS LITERATURE

Knjige:

Capar, R., *Turističko i ugostiteljsko pravo*, Opatija, 1998.

Dulčić, A., *Turističke agencije: poslovanje i menadžment*, Split, 2005.

Gorenc, V., Šmid., V., *Poslovno pravo u turizmu i ugostiteljstvu*, Zagreb, 1999.

Znanstveni radovi:

- Marta Kovač, *Zaštita privatnosti turističkog gosta*, Pula, 2019.
- Oliver Radolović, *Odgovornosti ugostitelja za štetu zbog povrede obveza iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama*, Pula, 2009.
- Oliver Radolović, *Hotel guest's privacy protection in tourism business*, Pula, 2010.
- Report of the independent High level Group on fake news and online disinformation
- UNICEF, Agencija za elektroničke medije, *Razvoj medijske pismenosti: Kako prepoznati dezinformacije i lažne vijesti*, Zagreb, 2018.
- Ivor Vidas, *GDPR u turizmu i hotelijerstvu*, 2020.

Internetski izvori:

- <https://azop.hr/prava-ispitanika/>
- <https://azop.hr/uloga-i-zadace-sluzbenika-za-zastitu-podataka/>
- <https://azop.hr/videonadzor/>
- <https://casetext.com/case/people-v-gallmon>
- <https://www.consilium.europa.eu/hr/press/press-releases/2018/11/19/schengen-information-system-council-adopts-new-rules-to-strengthen-security-in-the-eu/>
- <https://www.dataguidance.com/jurisdiction/slovenia>
- <https://www.dpoconsultancy.com/article/brexit-and-the-gdpr-what-is-next-for-data-privacy/>

- <https://ec.europa.eu/digitalsingle-market/en/news/final-report-high-level-expert-group-fake-news-and-online-disinformation>
- [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform/rules-business-and-organisations/dealing-citizens/do-we-always-have-delete-personal-data-if-person-asks\\_hr](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform/rules-business-and-organisations/dealing-citizens/do-we-always-have-delete-personal-data-if-person-asks_hr)
- [https://ec.europa.eu/home-affairs/news/croatia-becomes-part-schengen-information-system-sis\\_en](https://ec.europa.eu/home-affairs/news/croatia-becomes-part-schengen-information-system-sis_en)
- [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform/rules-business-and-organisations/obligations/data-protection-officers/what-are-responsibilities-data-protection-officer-dpo\\_hr](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform/rules-business-and-organisations/obligations/data-protection-officers/what-are-responsibilities-data-protection-officer-dpo_hr)
- <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:4376504>
- <https://www.eu-projekti.info/pravila-privatnosti/>
- <https://gdprinfo.eu/hr/hr-article-22>
- <https://gdpr-2018.hr/33/kra-a-identiteta-kako-se-zastititi-uniqueidRCViWTptZHJrD63HGNzcj7rq1H43HBOkayX0xicUK50/>
- <https://www.gdpr-2018.hr/33/gdpr-u-turizmu-i-hotelijerstvu-uniqueidRCViWTptZHJrD63HGNzcj7rq1H43HBOkayX0xicUK50/>
- <https://hr.avktarget.com/articles/yurisprudenciya/raznica-mezhdu-fizicheskim-i-yuridicheskim-licom.html>
- <https://link.springer.com/article/10.1007/s12525-015-0196-8>
- <https://www.medijskapismenost.hr/kako-se-zastititi-od-krade-online-identiteta/>
- [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2019\\_12\\_124\\_2478.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2019_12_124_2478.html)
- <https://www.odvjetnik-strniscak.hr/odvjetnik/kazneno-djelo-prijevare-clanak-236/>
- <https://www.privacy-regulation.eu/hr/16.htm>
- <https://www.privacy-regulation.eu/hr/17.htm>
- <https://www.privacy-regulation.eu/hr/18.htm>
- <https://www.privacy-regulation.eu/hr/20.htm>
- <https://www.ucionica.net/internet/sto-su-to-kolacici-cookies-i-cemu-sluzje-2314/>
- <https://vijesti.hrt.hr/hrvatska/milanovicu-predstavljeno-istrazivanje-o-ucinku-covid-19-na-obrazovni-sustav-2823222>
- <https://www.zakon.hr/z/1021/Op%C4%87a-uredba-o-za%C5%A1titi-podataka--Uredba-%28EU%29-2016-679>

- <https://www.zakon.hr/z/126/Zakon-o-pravu-na-pristup-informacijama>
- <https://zakonipropisi.com/hr/zakon/kazneni-zakon/146-clanak-nedozvoljena-uporaba-osobnih-podataka>





## **SAŽETAK**

Zaštita privatnosti turističkih subjekata nije dovoljno medijski eksponirana kako bi se društvo zainteresiralo na promjene koje najnovije izmjene i dopune donose, stoga se napravio rezime odnosno kronološki razvoj događaj od 1995. godine, do najnovijih izmjena u hrvatskom pravnom sustavu i zakonodavstvu. GDPR, odnosno Opća uredba o zaštiti podataka, dobila je veću medijsku pozornost 2018. kada ju je većina članica Europske unije uvela u nacionalno zakonodavstvo. Hipoteza kojom se vodila tema rada bila je: Zaštita privatnosti turističkih subjekata u hrvatskom pravu potrebno je uskladiti sa svim pravnim aspektima članica Europske unije. Cilj rada bio je prikazati i objasniti kako je Opća uredba o zaštiti podataka utjecala na pravni aspekt zaštite fizičkih i pravnih osoba u Hrvatskoj te mogućnostima poboljšanja iste. Iako je termin zaštite privatnosti u današnje vrijeme prilično složen, ulažu se veliki naponi u osiguranje što većeg broja mogućih problematičnih situacija i nesporazuma, odnosno njihovih rješenja kako nijedna strana ne bi bila oštećena, te kako bi bili zadovoljeni svi pravni aspekti zaštite privatnosti. U radu su korištene metode sinteze i analize, metoda kompilacije te deskriptivna metoda.

Ključne riječi: privatnost, zaštita, zaštita privatnosti, GDPR, Europska unija

## **SUMMARY**

The protection of the privacy of tourist entities is not sufficiently exposed in the media for the society to be interested in the changes brought about by the latest amendments, so a summary or chronological development of the event from 1995 to the latest changes in the Croatian legal system and legislation. The GDPR, or the General Data Protection Regulation, received more media attention in 2018 when most EU member states introduced it into national legislation. The hypothesis that guided the topic of the paper was: The protection of the privacy of tourist entities in Croatian law needs to be harmonized with all legal aspects of the European Union. The aim of this paper was to present and explain how the General Data Protection Regulation has affected the legal aspect of the protection of natural and legal persons in Croatia and the possibilities for improving it. Although the term of privacy protection is quite complex nowadays, great efforts are made to ensure as many possible problematic situations and misunderstandings, ie their solutions so that neither side would be harmed, and so that all legal aspects of privacy protection would be satisfied. Methods of synthesis and analysis, compilation method and descriptive method were used in the paper.

Keywords: privacy, protection, privacyprotection, GDPR, European Union