

REKISTERISELOSTE
Henkilötietolaki (523/99) 10 §
Laatimispvm: 31.8.2009

<p>1. Rekisterinpitäjä</p>	<p>Kuluttajavirasto ja Kuluttajaneuvonnasta vastaavat ns. vastuumaistraatit:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Vantaan maistraatti — Lappeenrannan maistraatti — Hämeenlinnan maistraatti — Turun seudun maistraatti — Tampereen maistraatti — Satakunnan maistraatti — Vaasan maistraatti — Keski-Suomen maistraatti — Pohjois-Savon maistraatti — Pohjois-Pohjanmaan maistraatti — Lapin maistraatti <p>Kuluttajavirasto, Haapaniemenkatu 4 A, PL 5 00531 Helsinki</p>
<p>2. Rekisteriasioista vastaava henkilö ja/tai yhteyshenkilö</p>	<p>vastuuhenkilö: Päivi Hentunen (Kuluttajavirasto) yhteyshenkilö: Tero Heinonen (Kuluttajavirasto)</p> <p>puhelin: 010194700 (Kuluttajaviraston vaihde) sähköposti: tero.heinonen@kuluttajavirasto.fi</p>
<p>3. Rekisterin nimi</p>	<p>Kuluttajaneuvonnan tapaukset</p>
<p>4. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus / rekisterin käyttötarkoitus</p>	<p>Rekisterin avulla hallitaan ja käsitellään valtakunnallisen kuluttajaneuvonnan asiakkaiden valituksia ja muita asioita. Rekisteristä Kuluttajavirasto saa tehtävissään tarvitsemaansa tietoa. Rekisteri tukee ja tehostaa maistraattien kuluttajaneuvonnan ja Kuluttajaviraston toimintaa ja yhteistyötä.</p> <p>Laki kuluttajaneuvonnasta, 5.12.2008 / 800 Laki Kuluttajavirastosta, 18.12.1998 / 1056</p>
<p>5. Rekisterin tietosisältö</p> <p>(Esim. rekisteröidyn nimi, osoite, puhelinnumero jne.)</p>	<p>Rekisteri sisältää tiedot kaikista kuluttajaneuvonnassa käsitellyssä olleista asioista.</p> <p>Tietosisältö: asiakkaan nimi, yhteystiedot (ensisijaisesti puhelinnumero, mutta myös sähköpostiosoitteita, postiosoitteita tai muita asiakkaan ilmoittamia yhteystietoja voidaan tallentaa), yhteydenottotapa, yhteydenottajan asema markkinoilla (kuluttaja, elinkeinonharjoittaja vai muu), yhteydenoton pvm ja -syy sekä minkä tyyppinen asia tai tuote on kyseessä, tiedot vastapuolesta (nimi, yhteystiedot ja yhteyshenkilö), tuotteen hinta, takuun pituus, ostopäivämäärä, onko asiakas reklamoinut viasta ennen yhteydenottoaan kuluttajaneuvontaan, tiedot tuotteen myynti- ja maksutavoista ja markkinointipaikasta.</p> <p>Lisäksi tallennetaan jokaisen asian tietoihin yhteydenpito niin asiakkaisiin kuin muihin tahoihin, vastuumaistraateissa virassa olevien kuluttajaoikeusneuvojen asiakkaalle antamat neuvot, mahdollisesti sovintoesitys ja sen tuloksellisuus sekä tiedot ohjauksesta kuluttajariitalautakuntaan, Kuluttajavirastoon tai muille tahoille.</p>
<p>6. Säännönmukaiset tietolähteet *</p>	<p>Pääosin tiedot perustuvat asiakkaiden ja muiden asiaan liittyvien tahojen kuluttajaoikeusneuvojen kanssa käymiin puhelin- ja sähköpostikeskusteluihin. Lisäksi tietoja saadaan myös asiakkaiden sähköisistä yhteydenotoista ja</p>

	<p>asiakastapaamisilta. Tietojen oikeellisuutta ei pääsääntöisesti tarkisteta. Rekisterin mahdollisesti sisältyvät väärät tiedot voivat perustua siten viime kädessä asiakkailta saatuihin tietoihin.</p>
<p>7. Säännönmukaiset tietojen luovutukset ja tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle.</p>	<p>Henkilötietoja ei luovuteta rekisteriä pitävien virastojen ulkopuolelle (käyttöoikeutetuista henkilöistä tarkemmin ks. kohta 8B).</p> <p>Ei tietojen siirtoa EU:n / ETA:n ulkopuolelle.</p>
<p>8. Rekisterin suojauksen periaatteet</p>	<p>A. Manuaalinen aineisto (säilytyspaikka ja suojaaminen) Tietoja ei pääsääntöisesti säilytetä manuaalisesti. Mikäli asiaan liittyy dokumentteja, joita ei ole tallennettu tietojärjestelmään (ks. kohta B), säilytetään niitä erikseen lukittavassa paikassa maistraatin työtiloissa.</p> <p>B. ATK:lle talletetut tiedot (rekisterin käyttöoikeuden periaatteet ja käytön valvonta sekä laitteiden fyysinen suojaus) Tietojärjestelmän (Valhalla eli valitusten hallinta) käyttöä säädellään käyttäjätunnusten ja salasanojen avulla. Tietoliikenne on salattua. Palvelimia säilytetään lukitussa ja videovalvotussa tilassa, jonne on pääsy vain valituilla henkilöillä. Teknisesti tiedot sijaitsevat palomuurin takana. Uusien tietojen syöttäminen ja olemassa olevien tietojen muokkaaminen on mahdollista vain maistraattien kuluttajaneuvonnan työntekijöille sekä pääkäyttäjille Kuluttajavirastossa. Tietojen katselu puolestaan on sallittua kuluttajaneuvonnan henkilöstön lisäksi myös Kuluttajaviraston työntekijöille siltä osin, kun ne liittyvät omiin työtehtäviin. Kuluttajaneuvonnan työntekijöiden lisäksi maistraateissa voi olla myös muita henkilöitä, joille tietojen katselu on sallittua työnjohdollisista syistä.</p>