

# Πρακτικός οδηγός συμμόρφωσης για τη χρήση cookies

- Αύγουστος 2020 -





Έχουν ήδη συμπληρωθεί δύο χρόνια από την εφαρμογή του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (General Data Protection Regulation - GDPR). Η θεσμοθέτησή του έφερε ένα νέο μοντέλο συμμόρφωσης για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, προκύπτοντας σε μεγάλο βαθμό από την ανάγκη προσαρμογής στην ολοένα και μεγαλύτερη διείσδυση ψηφιακών εργαλείων σε κάθε πτυχή της οικονομικής και κοινωνικής ζωής.

Οι ψηφιακές δραστηριότητες των πολιτών, της βιομηχανίας, και των επιχειρήσεων, το εύρος και η ένταση των νέων τεχνολογιών και ο πολύ μεγάλος όγκος των δεδομένων που υπόκεινται σε επεξεργασία και διαβιβάζονται καθημερινά διαμορφώνουν νέες απαιτήσεις στους όρους προστασίας των προσωπικών δεδομένων για τη ρύθμιση των οποίων η Ευρώπη έχει αναλάβει πρωτεύοντα ρόλο. Παράλληλα, όμως, η τεχνική φύση πολλών ζητημάτων στο ψηφιακό περιβάλλον δημιουργεί αρκετές δυσκολίες στην ορθή κατανόηση και εφαρμογή τους.

Ο Πρακτικός οδηγός συμμόρφωσης για τη χρήση cookies αποτελεί μια πρωτοβουλία του ΣΕΒ για την παροχή πρακτικών οδηγιών προς τις επιχειρήσεις και την ανάδειξη των καλών αλλά και των αποφευκτέων πρακτικών στο πεδίο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Εκπονήθηκε με την υποστήριξη της Ομάδας Εργασίας του ΣΕΒ για θέματα προστασίας των προσωπικών δεδομένων και επικεντρώνεται στη συμμόρφωση ως προς τη σωστή χρήση και διαχείριση των cookies, βασική προϋπόθεση για τη νόμιμη επεξεργασία προσωπικών δεδομένων μέσω διαδικτυακών δραστηριοτήτων.

Για τον ΣΕΒ, η διασφάλιση ενισχυμένης προστασίας των προσωπικών δεδομένων από τις επιχειρήσεις δεν αποτελεί τυπική εκπλήρωση μιας λίστας υποχρεώσεων υπό την απειλή υψηλών προστίμων. Συνιστά μια αναγκαία συνθήκη εμπιστοσύνης μεταξύ της επιχείρησης και των συναλλασσόμενων μαζί της, εργαζομένων, συνεργατών και καταναλωτών, που παράγει με τη σειρά της προστιθέμενη αξία και μεγέθυνση του αποτυπώματός της. Εξίσου σημαντική και κομβικό σημείο για έναν επιτυχημένο ψηφιακό μετασχηματισμό, είναι και η υποστήριξη των επιχειρήσεων στη δύσκολη άσκηση της ισόρροπης προστασίας ιδιωτικότητας και ελεύθερης ροής δεδομένων στη μετά-GDPR εποχή.

Ευελπιστούμε ο παρών Οδηγός να αποτελέσει μια χρήσιμη πηγή πρακτικής πληροφόρησης, σύμφιξης των ψηφιακών σας σχέσεων και ενδυνάμωσης της ψηφιακής σας παρουσίας.

**Αλέξανδρος Χατζόπουλος**

**Γενικός Διευθυντής ΣΕΒ**



Τους τελευταίους μήνες βιώνουμε σε παγκόσμιο επίπεδο μία πρωτόγνωρη κατάσταση, ως απόρροια της πανδημίας, που έχει επηρεάσει κάθε πτυχή της καθημερινότητας και οδηγεί αναπόφευκτα σε μία ριζική αναθεώρηση του πλέγματος των οικονομικών και κοινωνικών δομών. Η επιτυχής διαχείριση των έκτακτων συνθηκών που προκάλεσε η υγειονομική κρίση ήταν και παραμένει μία ισχυρή αλλά και διαρκής πρόκληση τόσο σε πολιτειακό επίπεδο όσο και για τον ιδιωτικό τομέα.

Μια από τις πιο σημαντικές παραμέτρους που ανέδειξε η πανδημία ήταν η αδυναμία των επιχειρήσεων να προσαρμοστούν στις νέες συνθήκες, εκτός των άλλων, λόγω και της τεχνολογικής τους ανεπάρκειας κατά την υιοθέτηση καινοτόμων, υβριδικών μοντέλων τηλε-λειτουργίας. Ως εκ τούτου, ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει καταστεί μονόδρομος για τη βιωσιμότητα και ανάπτυξη των επιχειρήσεων, οι οποίες θα πρέπει εφεξής να διερευνήσουν νέες μεθόδους και κανάλια λειτουργίας και επικοινωνίας με το κοινό τους.

Με χαρά και αίσθημα ευθύνης, λοιπόν, ανταποκριθήκαμε στο κάλεσμα του ΣΕΒ να συνδράμουμε στην κατάρτιση ενός πρακτικού Οδηγού που θα βοηθήσει τις επιχειρήσεις να υλοποιήσουν τέτοιες ψηφιακές πλατφόρμες σε συμμόρφωση με το ευρωπαϊκό κανονιστικό πλαίσιο, όπως έχει διαμορφωθεί από το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης και τις εθνικές αρχές προστασίας προσωπικών δεδομένων. Η σύνταξη του εν λόγω Οδηγού κρίθηκε επιβεβλημένη, καθώς το επίπεδο συμμόρφωσης των επιχειρήσεων στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών παραμένει πολύ χαμηλό μέχρι σήμερα, γεγονός που εγείρει, εκτός των άλλων, και ζητήματα στρέβλωσης του ανταγωνισμού στην αγορά.

Ευελπιστούμε ότι ο Οδηγός αυτός θα δώσει στις επιχειρήσεις τις απαιτούμενες, πρακτικές οδηγίες καθώς και σαφείς απαντήσεις για τη σύννομη χρήση ιστοτόπων και άλλων νέων τεχνολογιών και ότι θα συμβάλλει θετικά στην εξέλιξη του e-επιχειρείν.

**Δημήτρης Κουτσόπουλος**

**CEO Deloitte Ελλάδος**

## A. Εισαγωγή

Τα τελευταία χρόνια, η ολοένα εντεινόμενη χρήση ηλεκτρονικών επικοινωνιών και διαδικτυακών συναλλαγών έχει οδηγήσει σε αυξημένη επεξεργασία δεδομένων μέσω ιστοτόπων και άλλων νέων τεχνολογιών και εφαρμογών (π.χ. mobile applications). Ο σωστός τρόπος διαχείρισης των cookies που υποστηρίζουν τη λειτουργία των διαδικτυακών δραστηριοτήτων, είναι κρίσιμη προϋπόθεση για τη νόμιμη επεξεργασία των δεδομένων αυτών.

Το ευρωπαϊκό νομικό πλαίσιο συμμόρφωσης με τα cookies, μετρώντας σχεδόν είκοσι χρόνια εφαρμογής, έχει πλέον αποσαφηνιστεί σημαντικά, τόσο από το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης<sup>1</sup>, όσο και από διάφορες εθνικές αρχές προστασίας προσωπικών δεδομένων, μέσα από αποφάσεις τους (Δανία<sup>2</sup> και Ισπανία<sup>3</sup>) ή και μέσα από την έκδοση οδηγιών συμμόρφωσης ([Ηνωμένο Βασίλειο](#), [Γαλλία](#), [Ισπανία](#), [Γερμανία](#), [Ολλανδία](#), [Ιρλανδία](#) και [Ελλάδα](#)).

Ωστόσο, οι κανόνες που ισχύουν για τη χρήση των cookies παραμένουν αρκετά εξειδικευμένοι και τεχνικοί, με αποτέλεσμα η επιτυχής συμμόρφωση των επιχειρήσεων να εξαρτάται σε σημαντικό βαθμό από την πρόσβαση σε σαφείς και συγκεκριμένες οδηγίες και πρακτικά παραδείγματα.

Ως προς την κατεύθυνση αυτή, έχει συμβάλει το τελευταίο διάστημα τόσο ο αυτεπάγγελτος έλεγχος σε ιστοσελίδες που πραγματοποίησε η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα («η Αρχή») στο πλαίσιο του ελέγχου εφαρμογής του [Κανονισμού \(ΕΕ\) 2016/679](#) (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία των Δεδομένων – «GDPR»), όσο και οι συγκεκριμένες [συστάσεις συμμόρφωσης για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες](#) που εξέδωσε («Συστάσεις»).

Δεδομένων και των συγκεκριμένων κατευθύνσεων που παρέχονται πλέον, αναμένεται να ενισχυθεί η ήδη εντατικοποιημένη προσπάθεια συμμόρφωσης των επιχειρήσεων με τις νομικές απαιτήσεις σχετικά με τα cookies. Με τον παρόντα οδηγό, επιδιώκεται η παροχή πρακτικών συμβουλών και παραδειγμάτων σε απλή γλώσσα, για τη συμμόρφωση των επιχειρήσεων αναφορικά με τη χρήση και διαχείριση cookies.

<sup>1</sup> Απόφαση Court of Justice of the European Union, *Unabhängiges Landeszentrum für Datenschutz Schleswig-Holstein κατά Wirtschaftsakademie Schleswig-Holstein GmbH* (C-210/16), 05/06/2018, διαθέσιμη [εδώ](#) (στα Ελληνικά), Απόφαση Court of Justice of the European Union, *Fashion ID GmbH & Co. KG κατά Verbraucherzentrale NRW eV* (C-40/17), 29/07/2019, διαθέσιμη [εδώ](#) (στα Ελληνικά) και Απόφαση Court of Justice of the European Union, *Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände - Verbraucherzentrale Bundesverband eV κατά Planet49 GmbH* (C-673/17), 01/10/2019, διαθέσιμη [εδώ](#) (στα Ελληνικά).

<sup>2</sup> Απόφαση *Datatilsynet κατά Danmarks Meteorologiske Instituts (DMI)*, 11/02/2020, διαθέσιμη [εδώ](#) (στα Δανικά).

<sup>3</sup> Απόφαση *Agencia Espanola Proteccion Datos κατά Vueling Airlines S.L.*, 10/10/2019, διαθέσιμη [εδώ](#) (στα Ισπανικά) και Απόφαση *Agencia Espanola Proteccion Datos κατά Twitter Spain S.L.*, 09/06/2020, διαθέσιμη [εδώ](#) (στα Ισπανικά).

## B. Μύθοι και αλήθειες για τα cookies

**ΜΥΘΟΣ | Η συμμόρφωση με τα cookies είναι μία από τις νέες απαιτήσεις του GDPR.**

**ΑΛΗΘΕΙΑ | Η συμμόρφωση με τα cookies υπάρχει ως νομική απαίτηση στην Ελλάδα ήδη από το 2006 και δεν είναι νέα απαίτηση του GDPR.**

Εφαρμοστέα νομοθεσία για τα cookies είναι κατ' αρχήν η ειδική [Ευρωπαϊκή Οδηγία](#) 2002/58/EK (Οδηγία e-Privacy) για την προστασία της ιδιωτικότητας στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες και ο αντίστοιχος Ελληνικός εφαρμοστικός νόμος [Ν.3471/2006](#), όπως ισχύουν μετά από τροποποιήσεις. Ωστόσο, στο πεδίο αυτό, ο GDPR έχει συμβάλει α) νομοθετικά, στην ενίσχυση των χαρακτηριστικών που πρέπει να έχει μία συγκατάθεση για τα cookies (σαφής θετική ενέργεια, ελεύθερη, συγκεκριμένη, αδιαμφισβήτητη, ενημερωμένη), ώστε να θεωρείται έγκυρη, β) νομολογιακά, κινητοποιώντας τη μεγαλύτερη εξειδίκευση του σχετικού πλαισίου για τα cookies και γ) πρακτικά, στην εμπέδωση της σημασίας λήψης μέτρων για την προστασία των προσωπικών δεδομένων και της ιδιωτικότητας καταναλωτών και λοιπών χρηστών.

**ΜΥΘΟΣ | Δεν χρησιμοποιώ cookies, αλλά tracking pixels, οπότε η συμμόρφωση αυτή δεν με αφορά.**

**ΑΛΗΘΕΙΑ | Η Ευρωπαϊκή Οδηγία e-Privacy που θέτει το πλαίσιο συμμόρφωσης, δεν αναφέρεται ρητά σε «cookies», αλλά γενικά σε αποθήκευση ή πρόσβαση σε «πληροφορίες» στη συσκευή του χρήστη.**

Η νομοθεσία ακολουθεί εδώ «τεχνολογικό αγνωστικισμό», ώστε να μπορέσει να καλύψει κάθε εργαλείο ιχνηλάτησης που έχει ανακαλυφθεί ή θα ανακαλυφθεί στο μέλλον. Συνεπώς, στην υποχρέωση συμμόρφωσης υπόκεινται όχι μόνο όσες επιχειρήσεις χρησιμοποιούν browser cookies, αλλά και όσες χρησιμοποιούν εργαλεία όπως tracking pixels, local storage, device fingerprinting ή λοιπά αναγνωριστικά στοιχεία που επεμβαίνουν με κάποιο τρόπο στη συσκευή του χρήστη. Για τους σκοπούς του παρόντος και για λόγους ευκολίας, όλοι αυτοί οι μηχανισμοί αναφέρονται συλλήβδην ως «cookies».

**ΜΥΘΟΣ | Δεν συλλέγω προσωπικά δεδομένα, αλλά μόνο ανώνυμα, οπότε η συμμόρφωση αυτή δεν με αφορά.**

**ΑΛΗΘΕΙΑ | Η Ευρωπαϊκή Οδηγία e-Privacy δεν αναφέρεται σε προσωπικά δεδομένα, αλλά γενικά σε «πληροφορίες».**

Οποιαδήποτε πληροφορία αποθηκεύεται στη συσκευή του χρήστη ή/και γίνεται αντικείμενο πρόσβασης (π.χ. ένα τυχαίο αναγνωριστικό χρήστη) είναι αρκετή για να δημιουργήσει υποχρέωση συμμόρφωσης. Φυσικά, εφ' όσον τα δεδομένα που συλλέγονται είναι όντως προσωπικά δεδομένα (π.χ. διεύθυνση IP), τότε γεννάται παράλληλα ανάγκη συμμόρφωσης και με τις λοιπές απαιτήσεις του GDPR, πέρα από τα απαραίτητα χαρακτηριστικά που πρέπει να έχει τυχόν συγκατάθεση (βλ. παραπάνω στον 1<sup>ο</sup> «Μύθο-Αλήθεια»). Ενδεικτικά, αναφέρονται η συγκεκριμένη ενημέρωση και στην πολιτική απορρήτου και η εκπόνηση Μελέτης Εκτίμησης Αντικτύπου (DPIA), όπου χρειάζεται.

**ΜΥΘΟΣ | Οι εφαρμογές (mobile applications) δεν έχουν cookies, άρα δεν υπάρχει ανάγκη συμμόρφωσης.**

**ΑΛΗΘΕΙΑ | Η νομοθεσία δεν διακρίνει μεταξύ ιστοσελίδων και εφαρμογών (mobile applications – apps).**

Αντιθέτως, καλύπτεται κάθε περίπτωση όπου επιχειρείται πρόσβαση σε ή αποθήκευση πληροφοριών στη συσκευή χρήστη. Τα apps, λόγω της φύσης τους, μπορεί να χρησιμοποιούν αρκετά διαφοροποιημένους τρόπους ιχνηλάτησης των χρηστών σε σχέση με τις ιστοσελίδες. Πέρα από τις ειδικές «άδειες», όπως πρόσβαση στην τοποθεσία, που είναι γενικώς ορατές στο χρήστη, καθώς παρέχεται ειδική εξουσιοδότηση μέσω των ρυθμίσεων της συσκευής, τα apps διαθέτουν και πολλούς άλλους «μη ορατούς» στο χρήστη μηχανισμούς ιχνηλάτησης, για τους οποίους απαιτείται πλήρης συμμόρφωση. Τα apps, παρά το μειωμένο αρχικά ενδιαφέρον, βρίσκονται πλέον στο στόχαστρο των αρχών για έλεγχο συμμόρφωσης. Ως προς το επίπεδο αυτής της συμμόρφωσης και ελλείπει ειδικότερων, προς το παρόν, οδηγιών συμμόρφωσης για τις εφαρμογές, κρίνεται σκόπιμο να ακολουθούνται κατ' αρχήν οι βασικές αρχές συμμόρφωσης για τα cookies που εφαρμόζονται στις ιστοσελίδες (όπως αυτές που αφορούν στην ενημέρωση και τη συγκατάθεση του χρήστη).

## Γ. Βήματα για τη συμμόρφωση

### ➔ Βήμα 1<sup>ο</sup> | Δημιουργία Ομάδας Συμμόρφωσης για τα cookies

Στην ομάδα πρέπει να συμμετέχει ενεργά ο Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων (DPO), το τμήμα IT ή ο τυχόν εξωτερικός προγραμματιστής της ιστοσελίδας, το τμήμα Digital/Marketing (συνήθως γνωρίζουν πού χρησιμεύουν τα περισσότερα cookies), καθώς και εξειδικευμένο μέλος της Νομικής Υπηρεσίας σε θέματα cookies (και όχι γενικά προστασίας προσωπικών δεδομένων) ή εξωτερικός νομικός σύμβουλος.



**Pro Tip!** Δεν βασιζόμαστε σε διαβεβαιώσεις παρόχων πλατφόρμας διαχείρισης συγκατάθεσης cookies, εξωτερικών προγραμματιστών, κ.λπ. ότι η λύση-πακέτο που προτείνουν είναι «GDPR compliant». Η νομοθεσία για τα cookies είναι αρκετά σύνθετη και απαιτεί οπωσδήποτε συγκεκριμένη νομική εκτίμηση.

### ➔ Βήμα 2<sup>ο</sup> | Έλεγχος

Η Ομάδα ξεκινάει με ένα καλό cookie scan. Υπάρχουν αρκετές διαθέσιμες πλατφόρμες αυτοματοποίησης cookie scan στο διαδίκτυο, είτε δωρεάν, είτε επί πληρωμή. Οποιοδήποτε αυτοματοποιημένο αποτέλεσμα θα πρέπει να συσχετιστεί με λοιπές πληροφορίες που διαθέτει η Ομάδα. Με την ολοκλήρωση αυτού του ελέγχου και τη συγκέντρωση όλης της σχετικής πληροφορίας, θα πρέπει να γνωρίζουμε και να έχουμε καταγράψει πλέον: ποιες ιστοσελίδες ή άλλες εταιρικές εφαρμογές μας έχουν cookies, ποια cookies χρησιμοποιούμε, τι δεδομένα, για ποιους σκοπούς, για ποια διάρκεια, ποια τρίτα μέρη έχουν πρόσβαση (ακόμη και σε first-party cookies) και ποιες είναι οι συμβατικές δεσμεύσεις για αυτό, με ποιες πληροφορίες ενδέχεται να συσχετιστούν τα δεδομένα αυτά (π.χ. κάρτα πιστότητας, λογαριασμός εγγεγραμμένου χρήστη). Για cookies που δεν καταφέραμε να βγάλουμε κάποιο ασφαλές συμπέρασμα ως προς τη χρησιμότητά τους, προτείνεται άμεση αφαίρεση. Τέλος, καλό είναι να γνωρίζουμε σε ποιους ενδεχομένως διαβιβάζονται πληροφορίες που συλλέγουμε μέσω cookies και σε ποιες άλλες ιστοσελίδες (τρίτων) ενδεχομένως παραπέμπουν οι δικές μας ιστοσελίδες ή άλλες εταιρικές εφαρμογές μας.



**Pro Tip!** Το αυτοματοποιημένο cookie scan, παρότι ιδιαίτερα χρήσιμο, είναι περίπλοκο τεχνικά, με αποτέλεσμα, ακόμη και επί πληρωμή πλατφόρμες να παρουσιάζουν συχνά ελλιπή αποτελέσματα. Πάντοτε, λοιπόν, συνιστάται και χειροκίνητος έλεγχος, συμπεριλαμβανομένης της εμπλοκής των τμημάτων που σχετίζονται με την τοποθέτηση cookie scripts στην ιστοσελίδα.

### → Βήμα 3<sup>ο</sup> | Κατηγοριοποίηση των cookies

Από τα παραπάνω αποτελέσματα και με βάση ιδίως τον σκοπό, αλλά και τη διάρκειά τους, τα cookies πρέπει να κατηγοριοποιηθούν σε: α. Αναγκαία, β. Προτίμησης, γ. Επίδοσης και δ. Διαφήμισης.

Οι ονομασίες αυτές είναι μεν ενδεικτικές, ωστόσο οι τέσσερις σκοποί cookies στους οποίους αυτές αντιστοιχούν, είναι σχετικά παγιωμένοι στην πράξη (βλ. α. Τεχνικά ή λειτουργικά cookies απαραίτητα με βάση τα κριτήρια της [Γνώμης 04/2012](#) της Ομάδας Εργασίας του Άρθρου 29, β. Αποθήκευση επιλογών χρήστη που προσαρμόζουν την ιστοσελίδα στις προτιμήσεις του – για μη διαφημιστική χρήση, γ. Στατιστική ανάλυση χρήσης της ιστοσελίδας, δ. Παρακολούθηση διάδρασης χρήστη για χρήση από διαφημιστικά δίκτυα ή μέσα κοινωνικής δικτύωσης). Πιο κρίσιμη είναι η κατηγοριοποίηση των cookies ως «Αναγκαία», διότι ως προς αυτά δεν απαιτείται συγκατάθεση για τη χρήση τους. Συνεπώς, εύλογα θα βρίσκονται στο επίκεντρο τυχόν ελέγχου της Αρχής και για αυτό θα πρέπει με ιδιαίτερη προσοχή και οπωσδήποτε κατόπιν νομικής εκτίμησης, να εξεταστεί κατά πόσο όντως εμπίπτουν στα ανωτέρω κριτήρια της Γνώμης 04/2012 ή στην ενδεικτική απαρίθμηση του σημείου Α.2. των Συστάσεων της Αρχής.



**Pro Tip!** Μεταξύ άλλων χαρακτηριστικών, η μεγάλη διάρκεια ενός cookie αποτελεί ισχυρή αντένδειξη της κατηγοριοποίησής του στα Αναγκαία.

### → Βήμα 4<sup>ο</sup> | Συγκατάθεση, διακριτή συγκατάθεση και ανάκληση συγκατάθεσης

Εφ' όσον έχει γίνει σαφής διαχωρισμός ως προς το ποια cookies απαιτούν τη συγκατάθεση του χρήστη (βλ. κατηγορίες «Προτίμησης», «Επίδοσης» και «Διαφήμισης» του Βήματος 3) και ποια όχι (βλ. κατηγορία «Αναγκαία» του Βήματος 3), πρέπει να καθοριστεί σύννομος τρόπος για έγκυρη λήψη συγκατάθεσης, και δη, διακριτής συγκατάθεσης, καθώς και ανάκληση αυτής.

Συγκεκριμένα, για τη συγκατάθεση μπορούν να χρησιμοποιηθούν κουμπιά «Αποδοχή» και «Απόρριψη» (ενδεικτικές ονομασίες) όπου με το πάτημα της αποδοχής (και μόνο!) θα τοποθετούνται όλα τα cookies, ενώ με το πάτημα της απόρριψης δεν θα τοποθετείται κανένα cookie εκτός από τα «Αναγκαία» (τα οποία θα τοποθετούνται ούτως ή άλλως με την είσοδο του χρήστη στην ιστοσελίδα). Τα κουμπιά αυτά πρέπει οπωσδήποτε να είναι: α) στο ίδιο επίπεδο (ενεργοποίηση με τον ίδιο αριθμό κλικ από το χρήστη), β) μεταξύ τους αισθητικά όμοια (π.χ. όχι το ένα με άσπρο και το άλλο με μαύρο χρώμα, όχι το ένα link και το άλλο κουμπί) και γ) γενικά να διατηρούν την εντύπωση της ισότητας επιλογής στο χρήστη. Υπογραμμίζεται ότι ως έγκυρη συγκατάθεση νοείται μόνο η αδιαμφισβήτητη επιλογή με ξεκάθαρη, θετική ενέργεια, κατά τα ανωτέρω, του κουμπιού αποδοχής από το χρήστη. Αντίθετα, δεν νοείται ως έγκυρη συγκατάθεση το σκρολάρισμα, το πάτημα κάποιου άσχετου link ή «η συνέχιση της πλοήγησης».

### ✓ Καλό παράδειγμα Συγκατάθεσης

Χρησιμοποιούμε εργαλεία όπως τα cookies για να σου προσφέρουμε προσωποποιημένη πλοήγηση, για την ανάλυση της επισκεψιμότητάς μας, καθώς και για εμπορική χρήση από εμάς και τους συνεργάτες μας.

Προσαρμογή   Απόρριψη   Αποδοχή

### ✗ Κακό παράδειγμα Συγκατάθεσης

Χρησιμοποιούμε cookies για την εύρυθμη λειτουργία της ιστοσελίδας. Αποδοχή υποχρεωτικών >

Προσαρμογή   Αποδοχή

Επιπλέον, ο χρήστης θα πρέπει οπωσδήποτε να είναι σε θέση να επιλέξει διακριτά συγκεκριμένους σκοπούς cookies, δηλαδή να μην έχει μόνο την επιλογή «όλα ή τίποτα». Πρακτικά αυτό σημαίνει ότι, μέσω ενός κουμπιού «Προσαρμογή» (ενδεικτική ονομασία), δίπλα από τα κουμπιά «Αποδοχή» και «Απόρριψη» (ενδεικτικές ονομασίες), ο χρήστης θα πρέπει να οδηγείται σε οθόνη-πάνελ που προσφέρει εμφανώς διακριτά tick-boxes, ή άλλου είδους κουμπιά, με προεπιλεγμένο (χωρίς δυνατότητα αποεπιλογής) μόνο το tick-box των «Αναγκαίων» cookies και εμφανώς αποεπιλεγμένα τα τρία tick-boxes των cookies «Προτίμησης», «Επίδοσης» και «Διαφήμισης». Για την επιβεβαίωση της διακριτής επιλογής του χρήστη, σε ορατό σημείο στο πάνελ επιλογών θα πρέπει να υπάρχει αντίστοιχο κουμπί «Αποθήκευση επιλογών» (ενδεικτική ονομασία), το οποίο μπορεί να συνοδεύεται από επανάληψη των γενικών επιλογών «Αποδοχή» και «Απόρριψη» (ενδεικτικές ονομασίες). Και σε αυτήν την περίπτωση, όλες οι επιλογές πρέπει να είναι παρουσιασμένες αισθητικά όμοια.

### ✓ Καλό παράδειγμα Διακριτής Συγκατάθεσης

Κατηγορίες	Επιλογές
Αναγκαία ▾	<input checked="" type="checkbox"/>
Επίδοσης ▾	<input type="checkbox"/>
Προτίμησης ▾	<input type="checkbox"/>
Στόχευσης ▾	<input type="checkbox"/>

Πλήρη ενημέρωση θα βρεις στην Πολιτική Cookies

Αποθήκευση επιλογών   Αποδοχή όλων

### ✗ Κακό παράδειγμα Διακριτής Συγκατάθεσης

**Σεβόμαστε την ιδιωτικότητά σας**   ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΟΛΩΝ   ΑΠΟΔΟΧΗ ΟΛΩΝ

Μπορείτε να ορίσετε τις προτιμήσεις σας συγκατάθεσης και να προσδιορίσετε με ποιους τρόπους θέλετε να χρησιμοποιούνται τα δεδομένα σας σύμφωνα με τους παρακάτω σκοπούς. Μπορείτε να ορίσετε τις προτιμήσεις σας για εμάς, ανεξάρτητα από αυτές για τους τρίτους συνεργάτες μας. Κάθε σκοπός συνοδεύεται από μια περιγραφή, ώστε να γνωρίζετε με ποιους τρόπους χρησιμοποιούμε, εμείς και οι συνεργάτες μας, τα δεδομένα σας.

**Αποθήκευση και πρόσβαση πληροφοριών**    **Ναι**

Η αποθήκευση πληροφοριών ή η πρόσβαση σε πληροφορίες που έχουν ήδη αποθηκευτεί στη συσκευή σας, όπως τα διαφημιστικά αναγνωριστικά, τα αναγνωριστικά συσκευών, τα cookies ή παρόμοιες τεχνολογίες.

**Εξατομίκευση**    **Ναι**

Η συλλογή και επεξεργασία πληροφοριών σχετικά με τη χρήση αυτής της συσκευής από εσάς, για τη μεταγενέστερη εξατομίκευση διαφημίσεων ή/και περιεχομένου σχετικά με εσάς σε άλλα περιβάλλοντα, όπως σε άλλους ιστότοπους ή εφαρμογές, με την πάροδο του χρόνου. Συνήθως, το περιεχόμενο του ιστότοπου ή της εφαρμογής χρησιμοποιείται για την εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με τα ενδιαφέροντά σας, που ενημερώνουμε τη μελλοντική επιλογή διαφημίσεων ή/και περιεχομένου.

Προβολή πλήρους καταλόγου προμηθευτών

ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΚΑΙ ΕΞΟΔΟΣ

Τέλος, ο χρήστης θα πρέπει να μπορεί να ανακαλέσει τη συγκατάθεσή του ανά πάσα στιγμή, το ίδιο εύκολα και άμεσα όπως τη δήλωσε. Αυτό μπορεί να λάβει τη μορφή ενός μόνιμου κουμπιού σε κάποια γωνία της οθόνης



του χρήστη (π.χ. με την ένδειξη κάποιου λουκέτου ή μπισκότου σαν σχέδιο), ή ενός κουμπιού μέσα στην Πολιτική Cookies. Με το πάτημα αυτού θα αναδύεται ξανά το πάνελ επιλογών χρήστη (βλ. *καλό παράδειγμα διακριτής συγκατάθεσης* παραπάνω), ώστε να μπορεί να ορίσει εκ νέου τις προτιμήσεις του και να αποθηκεύσει άμεσα τη νέα του επιλογή.



**Pro Tip!** Η διατήρηση της επιλογής ενός χρήστη σχετικά με το ποιες κατηγορίες cookies επιθυμεί, αποθηκεύεται επίσης σε cookie (meta-cookie), το οποίο κατηγοριοποιείται πάντοτε ως «Αναγκαίο» και του οποίου ο χρόνος ζωής θα πρέπει να είναι πάντοτε ίδιος, ανεξαρτήτως της αποδοχής, μερικής αποδοχής ή απόρριψης από το χρήστη. Γενικώς αποδεκτοί χρόνοι διατήρησης της επιλογής του χρήστη μέσω του meta-cookie αυτού είναι οι έξι μήνες με δύο έτη, μετά το πέρας των οποίων θα πρέπει να ζητείται εκ νέου συγκατάθεση του χρήστη, με επανεμφάνιση μπάνερ επιλογών.

## → Βήμα 5<sup>ο</sup> | Ενημέρωση πολλαπλών επιπέδων

Προκειμένου μια συγκατάθεση για cookies να είναι έγκυρη, πρέπει να συνοδεύεται από κατάλληλη ενημέρωση. Καθώς πρόκειται για ιδιαίτερα τεχνικό και ενδεχομένως δυσνόητο τομέα για τους χρήστες, είναι απαραίτητο η σχετική πληροφόρηση να παρέχεται σε διαβαθμισμένα επίπεδα λεπτομέρειας, από εντελώς συνοπτικό μέχρι πλήρως αναλυτικό. Για την περίπτωση αυτή, προτείνεται τριπλή διαβάθμιση ενημέρωσης, η οποία συμβαδίζει με την καλύτερη παρουσίαση των κατά τα ανωτέρω επιλογών συγκατάθεσης, χωρίς ωστόσο να είναι δεσμευτική, ως εξής:

- **1<sup>ο</sup> επίπεδο ενημέρωσης** (βλ. *καλό παράδειγμα συγκατάθεσης Βήματος 4*): Μπάνερ με τις επιλογές «Προσαρμογή», «Αποδοχή», «Απόρριψη», όπου γίνεται αναφορά στη «χρήση cookies (και συναφών τεχνολογιών)» και γενική περιγραφή καθενός από τους τέσσερις σκοπούς cookies που χρησιμοποιούνται, με μία φράση. Επιπλέον στοιχεία που μπορούν να προστεθούν εδώ είναι link στην Πολιτική Cookies (3<sup>ο</sup> επίπεδο ενημέρωσης), καθώς και επεξήγηση του αποτελέσματος που επιφέρει η ενεργοποίηση των επιλογών «Προσαρμογή», «Αποδοχή», «Απόρριψη».
- **2<sup>ο</sup> επίπεδο ενημέρωσης** (βλ. *καλό παράδειγμα διακριτής συγκατάθεσης Βήματος 4*): Πάνελ που αναδύεται μετά από πάτημα του «Προσαρμογή» στο 1<sup>ο</sup> επίπεδο ενημέρωσης. Εδώ, πέρα από το σύστημα των διακριτών επιλογών που περιγράφεται στο Βήμα 4 ανωτέρω, μπορεί να δοθεί ανά κατηγορία cookies μια εκτενέστερη περιγραφή (π.χ. μιας παραγράφου), με συγκεκριμενοποίηση σκοπών και παραδειγμάτων. Επιπλέον στοιχεία που μπορούν να προστεθούν εδώ είναι link στην Πολιτική Cookies (3<sup>ο</sup> επίπεδο ενημέρωσης), καθώς και επεξήγηση του αποτελέσματος που επιφέρει το πάτημα των «Αποθήκευση επιλογών», «Αποδοχή», «Απόρριψη».
- **3<sup>ο</sup> επίπεδο ενημέρωσης**: Η πλήρης Πολιτική Cookies, στην οποία οδηγείται ο χρήστης είτε μέσω των σχετικών links του 1<sup>ου</sup> ή του 2<sup>ου</sup> επιπέδου ενημέρωσης, είτε μέσω μόνιμου link στο footer της ιστοσελίδας. Εδώ, θα πρέπει οπωσδήποτε να υπάρχει αναλυτική λίστα-πίνακας με το όνομα, τον (συγκεκριμένο) σκοπό, τη διάρκεια και την τυχόν πρόσβαση τρίτου μέρους, για κάθε ένα cookie που χρησιμοποιείται, ταξινομημένα ανά κατηγορία cookies. Επίσης, θα πρέπει να υπάρχει οπωσδήποτε ο μηχανισμός ανάκλησης συγκατάθεσης που περιγράφεται εναλλακτικά στο Βήμα 4 ανωτέρω. Επιπλέον στοιχεία που μπορούν να προστεθούν εδώ, είναι η εκτενής περιγραφή των σκοπών και των δεδομένων που συλλέγονται ανά κατηγορία, παραπομπή μέσω link στις πολιτικές απορρήτου όλων των τρίτων

μερών που έχουν εντοπιστεί, περιγραφή σημασίας επιλογών και τρόπου ανάκλησης συγκατάθεσης ή αφαίρεσης cookies, είτε αυτόματα, είτε χειροκίνητα μέσω των ρυθμίσεων του browser.

- **Τέλος, μπορούμε προαιρετικά να συμπεριλάβουμε και ενημέρωση** ότι «για παραπομπές σε ιστοσελίδες και εφαρμογές τρίτων για τις οποίες ο ιδιοκτήτης (εμείς) δεν φέρει ευθύνη, θα πρέπει ο χρήστης να ενημερωθεί αυτοτελώς για τις πολιτικές και πρακτικές τους, συμπεριλαμβανομένων και των cookies».



**Pro Tip!** Τα γραφικά στοιχεία των δύο πρώτων επιπέδων ενημέρωσης δεν θα πρέπει να κρύβουν τα footers της ιστοσελίδας και ιδίως της Πολιτικής Cookies και της Πολιτικής Απορρήτου, οι οποίες προτείνεται να είναι διακριτές.

## → Βήμα 6<sup>ο</sup> | Συντήρηση

Η επικαιροποίηση και προσθαφαίρεση cookies είναι δυναμική διαδικασία και πρέπει να παρακολουθείται στενά από την ομάδα συμμόρφωσης για τα cookies, ούτως ώστε να μπορεί να αποδειχθεί ανά πάσα στιγμή ποια ακριβώς cookies χρησιμοποιούνται, ότι σωστά κατατάσσονται στις αντίστοιχες κατηγορίες ανάλογα με τον σκοπό τους, ότι τα cookies που χρησιμοποιούνται περιλαμβάνονται στην κατά τα ανωτέρω λίστα-πίνακα και ότι έχει εγκύρως ληφθεί τυχόν συγκατάθεση για (όλα) αυτά τα cookies. Για να είναι αυτό εφικτό, απαιτείται κεντρικοποίηση σε επίπεδο επιχείρησης της διαδικασίας ελέγχου και έγκρισης πριν την τοποθέτηση ή αφαίρεση cookies από οποιαδήποτε ομάδα μέσα στην επιχείρηση, αναθεώρηση των σχετικών ενημερώσεων ανά τακτά χρονικά διαστήματα και ανανέωση της συγκατάθεσης χρηστών, εφ' όσον κρίνεται αναγκαίο.



**Pro Tip!** Με εξαίρεση τα «Αναγκαία» cookies, όταν προστίθενται νέοι τρίτοι πάροχοι, νέοι σκοποί ή κατηγορίες cookies κ.λπ., πρέπει να ζητείται νέα συγκατάθεση των χρηστών, καθώς τυχόν προηγούμενη συγκατάθεσή τους δεν καλύπτει τυπικά τα νέα cookies. Για το λόγο αυτό, οι αλληπάλληλες προσθήκες cookies σε μια ιστοσελίδα πρέπει να αποφεύγονται και να συγκεντρώνονται όλες μαζί (π.χ. μια φορά το χρόνο), οπότε και θα απαιτείται η ανανέωση της συγκατάθεσης όλων των χρηστών.

## ΣΕΒ σύνδεσμος επιχειρήσεων και βιομηχανιών

Ξενοφώντος 5, 10557 Αθήνα

T: +30 211 5006 000 | E: info@sev.org.gr | W: www.sev.org.gr

