



ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ  
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

Αθήνα, 04-05-2011

Αριθ. Πρωτ.:Γ/ΕΞ/3111

### Α Π Ο Φ Α Σ Η 49/2011

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, συνήλθε μετά από πρόσκληση του Προέδρου της σε τακτική συνεδρίαση την 3.3.2011 στο κατάστημά της, αποτελούμενη από τους Χ. Γεραρή, Πρόεδρο, Λ. Κοτσαλή, Α. Παπανεοφύτου, Α. Πράσσο, και Α. Ρουπακιώτη, τακτικά μέλη, και το αναπληρωματικό μέλος Γ. Πάντζιου, σε αντικατάσταση του τακτικού μέλους Α. Πομπόρτση, ο οποίος αν και εκλήθη νομίμως - εγγράφως, δεν παρέστη λόγω κωλύματος. Στη συνεδρίαση συμμετείχε με δικαίωμα ψήφου και το αναπληρωματικό μέλος της Αρχής Δ. Λιάπτης, ο οποίος είχε οριστεί εισηγητής. Στη συνεδρίαση παρέστησαν, ως βοηθοί του εισηγητή, οι νομικοί ελεγκτές Αικ. Δεδούλη και Κ. Λωσταράκου, καθώς και η Ε. Παπαγεωργοπούλου, υπάλληλος του Διοικητικού-Οικονομικού Τμήματος ως γραμματέας, μετά από εντολή του Προέδρου.

Η Αρχή έλαβε υπόψη τα παρακάτω:

Έχουν υποβληθεί στην Αρχή, είτε ως καταγγελίες είτε ως ερωτήματα, ποικίλες περιπτώσεις τηλεφωνικών οχλήσεων για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις από: α) εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών (εφεξής «εταιρείες ενημέρωσης»), ή β) τους ίδιους τους δανειστές όπως τράπεζες και εταιρείες τηλεπικοινωνιών, ή γ) δικηγορικά γραφεία που αφορούν:

- 1) την έλλειψη ενημέρωσης από την πλευρά των ατόμων που τηλεφωνούν εκ μέρους των ως άνω εταιριών στους οφειλέτες,
- 2) τις τηλεφωνικές οχλήσεις σε συγγενείς των οφειλετών για να τους ενημερώσουν σχετικά με τη δυσχερή οικονομική κατάσταση του οφειλέτη ή λόγω συνωνυμίας,
- 3) τις τηλεφωνικές οχλήσεις στην εργασία των οφειλετών και την ενημέρωση σε συναδέλφους ή προϊσταμένους σχετικά με την οφειλή τους,

- 4) την πρακτική των υπαλλήλων των εταιρειών αυτών να τηλεφωνούν με ιδιαίτερη συχνότητα στους οφειλέτες,
- 5) την πρακτική των υπαλλήλων των εταιρειών αυτών να προβαίνουν σε αθέμιτες και παραπλανητικές πρακτικές προς τους οφειλέτες, όπως έντονο και επιθετικό ύφος, απειλές μέχρι του σημείου εκβιασμού για κατασχέσεις περιουσιακών τους στοιχείων ή για ενημέρωση μελών της οικογένειάς τους σχετικά ή με αποστολή εξωδίκου δηλώσεως στην εργασία τους,
- 6) το γεγονός ότι λειτουργούν χωρίς να έχουν εγγραφεί στο μητρώο που τηρεί το Υπουργείο Ανάπτυξης (άρθρο 7 του ν. 3758/2009),
- 7) τις τηλεφωνικές οχλήσεις για χρηματικά ποσά που έχουν προκύψει από γενικούς όρους συναλλαγών που έχουν κριθεί με αμετάκλητες δικαστικές αποφάσεις ως καταχρηστικοί.

Η Αρχή, μετά από εξέταση όλων των παραπάνω στοιχείων και κατόπιν διεξοδικής συζήτησης,

#### ΣΚΕΦΘΗΚΕ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΝΟΜΟ

1. Το άρθρο 2 στοιχ. α', β', δ', ζ' και θ' του Ν. 2472/1997 για την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα προβλέπει ότι *«Για τους σκοπούς του παρόντος νόμου νοούνται ως: "Δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα", κάθε πληροφορία που αναφέρεται στο υποκείμενο των δεδομένων... "Επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα" κάθε εργασία ή σειρά εργασιών που πραγματοποιείται, από το Δημόσιο ή από νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου ή ιδιωτικού δικαίου ή ένωση προσώπων ή φυσικό πρόσωπο με ή χωρίς τη βοήθεια αυτοματοποιημένων μεθόδων και εφαρμόζονται σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, όπως η συλλογή, η καταχώριση, η οργάνωση, η διατήρηση ή αποθήκευση, η τροποποίηση, η εξαγωγή, η χρήση, η διαβίβαση, η διάδοση ή κάθε άλλης μορφής διάθεση, η συσχέτιση ή ο συνδυασμός, η διασύνδεση, η δέσμευση (κλείδωμα), η διαγραφή, η καταστροφή... "Υπεύθυνος Επεξεργασίας" οποιοσδήποτε καθορίζει το σκοπό και τον τρόπο επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως φυσικό ή νομικό πρόσωπο, δημόσια αρχή ή υπηρεσία ή οποιοσδήποτε άλλος οργανισμός... «Εκτελών την επεξεργασία» οποιοσδήποτε επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα για λογαριασμό υπευθύνου επεξεργασίας, όπως φυσικό ή νομικό*

*πρόσωπο, δημόσια αρχή ή υπηρεσία ή οποιοσδήποτε άλλος οργανισμός. Η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων διέπεται από τη διάταξη του άρθρου 5 του Ν. 2472/1997, σύμφωνα με την παράγραφο 1 της οποίας, «επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα επιτρέπεται μόνον όταν το υποκείμενο των δεδομένων έχει δώσει τη συγκατάθεσή του».*

Η διάταξη του άρθρου 11 παρ. 3 του Ν. 2472/1997 προβλέπει ότι *«Εάν τα δεδομένα ανακοινώνονται σε τρίτους, το υποκείμενο ενημερώνεται για την ανακοίνωση πριν από αυτούς».* Η με αριθμ. 1/1999 Κανονιστική Πράξη της Αρχής, περαιτέρω, στο άρθρο 5 παρ. 2 ορίζει ότι *«Η ενημέρωση γίνεται εγγράφως και αποδεικνύεται από τον υπεύθυνο επεξεργασίας».*

Εξετέρου, το άρθρο 4 παρ. 3 του ν. 3471/2006 προβλέπει ότι *«Επιτρέπεται η καταγραφή συνδιαλέξεων και των συναφών δεδομένων κίνησης, όταν πραγματοποιούνται κατά τη διάρκεια νόμιμης επαγγελματικής πρακτικής με σκοπό την παροχή αποδεικτικών στοιχείων εμπορικής συναλλαγής ή άλλης επικοινωνίας επαγγελματικού χαρακτήρα, υπό την προϋπόθεση ότι και τα δύο μέρη, μετά από προηγούμενη ενημέρωση σχετικά με το σκοπό της καταγραφής, παρέχουν τη συγκατάθεσή τους».*

2. Ο ν. 3758/2009 για τις εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις διέπει τη λειτουργία των εταιριών αυτών με εξειδικευμένες ρυθμίσεις. Πριν από το νόμο αυτό δεν υπήρχε ειδική νομοθετική ρύθμιση και η σχέση εταιρειών και δανειστών διεπόταν από τις διατάξεις περί αντιπροσώπευσης (άρθρα 211 επ. Α.Κ.). Ο πρόσφατος νόμος είναι ειδικότερος του νόμου 2472/1997 ως προς τη δράση και λειτουργία των εταιριών ενημέρωσης και συνεπώς έχει το προβάδισμα εφαρμογής για τα ρυθμιζόμενα από αυτόν θέματα.

3. Σύμφωνα με πρόσφατη νομολογία του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου Δικαιωμάτων του Ανθρώπου ( απόφαση Zolotukhin v. Russia, ECtHR 14939/03), όταν δύο διοικητικές αρχές επιλαμβάνονται ενός θέματος δεν μπορούν να επιβάλουν δύο κυρώσεις για τα ίδια πραγματικά περιστατικά. Οι κυρώσεις που προβλέπονται από το ν. 3758/2009 και επιβάλλονται από τον Υπουργό Ανάπτυξης (άρθρο 10 του ν. 3758/2009) είναι

αυστηρότερες από αυτές που προβλέπονται από το ν. 2472/1997. Συνεπώς, όσον αφορά πρακτικές των εταιριών ενημέρωσης στην επικοινωνία τους με τον οφειλέτη, εφαρμόζεται ο νόμος 3758/2009 και αρμόδιο είναι το Υπουργείο Ανάπτυξης.

4. Οι εταιρείες ενημέρωσης συνεργάζονται με τράπεζες ή εταιρείες τηλεπικοινωνιών και χρησιμοποιούν τα προσωπικά δεδομένα των καταναλωτών που τους έχουν ανακοινωθεί από τα αρχεία που τηρούν οι τράπεζες ή οι εταιρείες τηλεπικοινωνιών. Συνεπώς, υπεύθυνος επεξεργασίας είναι η τράπεζα ή η εταιρεία τηλεπικοινωνιών και η συνεργαζόμενη εταιρεία ενημέρωσης ενεργεί κατ' εντολήν του υπευθύνου επεξεργασίας (άρθρο 10 παρ. 4 του ν. 2472/1997, βλ. και Απόφαση της Αρχής 20/2001). Ωστόσο, τρία μέλη της Αρχής έκριναν ότι υπεύθυνοι επεξεργασίας είναι τόσο οι τράπεζες και οι λοιποί δανειστές, όσο και οι εταιρίες ενημέρωσης οφειλετών. Οι υπεύθυνοι επεξεργασίας (ήτοι πιστωτικά ιδρύματα, εταιρείες τηλεπικοινωνίας κλπ.) οφείλουν να ενημερώσει τα υποκείμενα για τη διαβίβαση των δεδομένων τους στις εν λόγω εταιρείες (άρθρο 11 παρ. 3 του ν. 2472/1997).

5. Η ως άνω συνεργασία πρέπει να έχει τη μορφή έγγραφης σύμβασης η οποία θα προβλέπει ότι ο εκτελών την επεξεργασία, δηλαδή η εταιρεία ενημέρωσης διεξάγει την επεξεργασία κατ' εντολήν του υπευθύνου επεξεργασίας (άρθρο 10 παρ.4 του ν. 2472/1997 και άρθρο 6 παρ.4 του ν.3758/2009). Για την ασφάλεια αυτών των δεδομένων και την προστασία τους από, μεταξύ άλλων, την απαγορευμένη πρόσβαση και οποιαδήποτε αθέμιτη επεξεργασία, ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να λαμβάνει τα κατάλληλα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα (άρθρο 10 παρ. 3 του ν. 2472/1997). Παράλληλα, ωστόσο, βαρύνεται με αυτήν την υποχρέωση και ο εκτελών την επεξεργασία κατ' εντολήν του υπευθύνου επεξεργασίας, ήτοι οι εταιρείες ενημέρωσης (άρθρο 10 παρ. 4 του ν. 2472/1997). Αρμόδια Αρχή για να επιβάλλει κυρώσεις στους υπεύθυνους επεξεργασίας σε περίπτωση παραβίασης των ως άνω υποχρεώσεων είναι η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (άρθρο 19 και 21 του ν. 2472/1997). Για την επιβολή κυρώσεων στους εκτελούντες την επεξεργασία, ήτοι τις εταιρείες ενημέρωσης, για παραβίαση του ν. 3758/2009 αρμόδιος είναι ο Υπουργός Ανάπτυξης, σύμφωνα με το άρθρο 10 του ν. 3758/2009.

6. Αν οι εταιρείες ενημέρωσης χρησιμοποιούν τα προσωπικά δεδομένα που έχουν λάβει για την εκτέλεση της σύμβασης πέρα από τη λήξη της, καθορίζοντας οι ίδιες τον σκοπό και τον τρόπο επεξεργασίας τους, καθίστανται υπεύθυνοι επεξεργασίας (άρθρο 2 στοιχείο ζ του ν. 2472/1997) και υποχρεούνται σε γνωστοποίηση για τη σύσταση και λειτουργία αρχείου έναντι της Αρχής (άρθρο 6 του ν. 2472/1997). Ανεξάρτητα πάντως με τον χαρακτηρισμό της εταιρείας ενημέρωσης οφειλετών

ως υπεύθυνης επεξεργασίας ή εκτελούσας την επεξεργασία, στο μέτρο που υπάρχει παράβαση του ν.3758/2009, αρμόδια αρχή να επιβάλει κυρώσεις είναι ο Υπουργός Ανάπτυξης (βλ. και παράγραφο 5).

7. Όσον αφορά τις περιπτώσεις οχλήσεων από τα ίδια τα τμήματα των τραπεζών ή τμήματα των εταιρειών τηλεπικοινωνιών για ληξιπρόθεσμες οφειλές, η Αρχή έχει την αρμοδιότητα να τις ελέγξει και να επιβάλει κυρώσεις στους υπευθύνους επεξεργασίας. Διευκρινίζεται, ωστόσο, ότι σύμφωνα με το άρθρο 19 παρ.1 περ.ιγ του ν.3917/2011, η Αρχή έχει τη διακριτική ευχέρεια να καθορίζει τη σειρά προτεραιότητας για την εξέταση των υποβαλλόμενων προσφυγών ή καταγγελιών.

8. Οι καταγγελίες/ερωτήματα για οχλήσεις από δικηγορικά γραφεία παραπέμπονται στους κατά τόπον αρμόδιους Δικηγορικούς Συλλόγους. Η Αρχή δεν είναι αρμόδια να επιβάλλει κυρώσεις στους δικηγόρους, διότι οι τελευταίοι θεωρούνται ότι ενεργούν ως εντολοδόχοι των δανειστών στο πλαίσιο της σύμβασης έμμισθης εντολής.

#### ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ

Η Αρχή αποφαινεται ότι :

α) για καταγγελίες/ερωτήματα που αφορούν πρακτικές ενημέρωσης οφειλετών από πιστωτικά ιδρύματα, ασφαλιστικές εταιρίες, εταιρείες παροχής υπηρεσιών και πώλησης αγαθών, οι οποίες είναι δανειστές του προσφεύγοντος, αρμόδια, καταρχήν, είναι η Αρχή.

β) Οι δανειστές έχουν υποχρέωση, σύμφωνα με το άρθρο 11 παρ. 3 του ν.2472/97, να ενημερώνουν τον οφειλέτη ότι τα δεδομένα της οφειλής του ανακοινώνονται σε τρίτους, δηλαδή στις εταιρείες ενημέρωσης, εφόσον τούτο δεν προβλέπεται ρητώς στη σύμβαση μεταξύ δανειστή και οφειλέτη ή κατ'άλλο τρόπο.

γ) Όταν οι εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών ενεργούν υπό την ιδιότητα του υπεύθυνου επεξεργασίας, όπως π.χ. στις περιπτώσεις υπέρβασης της εντολής του δανειστή ή μετά τη λήξη της σχετικής σύμβασης, υποχρεούνται σε γνωστοποίηση της επεξεργασίας στην Αρχή, κατά το άρθρο 6 του ν. 2472/1997.

δ) Οι καταγγελίες/ερωτήματα που αφορούν εταιρείες ενημέρωσης και έχουν υποβληθεί στην Αρχή πριν την ισχύ του νόμου 3758/2009, δεν κρίνεται σκόπιμο να ερευνηθούν ενόψει της νέας ειδικής ρύθμισης του νόμου.

ε) Καταγγελίες/ερωτήματα που αφορούν παραβάσεις από εταιρείες ενημέρωσης του ν. 3758/2009 και συνιστούν συγχρόνως και παραβάσεις του ν. 2472/1997, παραπέμπονται στο Υπουργείο Ανάπτυξης, εφόσον ο νόμος 3758/2009 περιέχει ειδικότερες διατάξεις και αυστηρότερες κυρώσεις.

στ) Καταγγελίες/ερωτήματα που στρέφονται κατά δικηγόρων, οι οποίοι ενεργούν κατ'εντολή των πελατών τους προς ενημέρωση των οφειλετών, παραπέμπονται στους κατά τόπο αρμόδιους

Δικηγορικούς Συλλόγους.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

Η ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ

ΧΡΙΣΤΟΣ ΓΕΡΑΡΗΣ

ΕΙΡΗΝΗ ΠΑΠΑΓΕΩΡΓΟΠΟΥΛΟΥ