

3. Αρμοδιότητα Αρχής (Συμπληρώνεται προκειμένου να διαπιστωθεί η αρμοδιότητα της ΑΠΔΠΧ να επιληφθεί της καταγγελίας)

Τόπος διαμονής	Τόπος εργασίας	Τόπος καταγγελλόμενης παράβασης

4. Κωδικός προηγούμενης υπόθεσης³

5. Στοιχεία Εκπροσώπου του Καταγγέλλοντος⁴

Όνοματεπώνυμο/επωνυμία:	
Διεύθυνση	Οδός: <input type="text"/> Αριθμός: <input type="text"/>
	T.K.: <input type="text"/> Πόλη: <input type="text"/>
	Χώρα: <input type="text"/>
	e-mail: <input type="text"/>
Τηλέφωνο/α επικοινωνίας: <input type="text"/> Fax: <input type="text"/>	

6. Κατά ποιου στρέφεται η καταγγελία;

Επωνυμία/ονοματεπώνυμο*:	
Διεύθυνση*	Οδός: <input type="text"/> Αριθμός: <input type="text"/>
	T.K.: <input type="text"/> Πόλη: <input type="text"/>
	Χώρα: <input type="text"/>
	e-mail: <input type="text"/>
Τηλέφωνο/α επικοινωνίας: <input type="text"/> Fax: <input type="text"/>	
Ιστοσελίδα: <input type="text"/>	
Όνοματεπώνυμο εμπλεκόμενων ατόμων ⁵ : <input type="text"/>	

7. Ποια η σχέση σας με τον καταγγελλόμενο⁶;

³ Σε περίπτωση που υποβάλλετε συμπληρωματικά στοιχεία για καταγγελία που υποβάλατε στο παρελθόν συμπληρώστε τον κωδικό ή τον αριθμό πρωτοκόλλου που σας είχε δοθεί, εφόσον είναι διαθέσιμος.

⁴ Συμπληρώνεται μόνον όπου εφαρμόζεται, π.χ. όταν θιγόμενος είναι ανήλικο τέκνο σύμφωνα με τις διατάξεις του Αστικού Κώδικα, όταν η εκπροσώπηση ενώπιον της Αρχής έχει ανατεθεί σε πληρεξούσιο Δικηγόρο ή άλλο τρίτο πρόσωπο, καθώς και όταν η καταγγελία υποβάλλεται από μη κερδοσκοπικούς φορείς ή οργανώσεις ή σωματεία ή ενώσεις προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα που έχουν συσταθεί και λειτουργούν νομίμως και στους καταστατικούς σκοπούς τους περιλαμβάνεται η προστασία των δικαιωμάτων και ελευθεριών των υποκειμένων των δεδομένων σε σχέση με την προστασία των προσωπικών δεδομένων, για λογαριασμό του υποκειμένου των δεδομένων.

⁵ Αν γνωρίζετε, π.χ. όνομα υπαλλήλου, κ.λπ.

⁶ Π.χ. εργαζόμενος, πελάτης, κ.λπ.

8.1. Διεύθυνση λήψης μηνύματος* (Συμπληρώστε ανάλογα με το αν καταγγέλλετε μη νόμιμη λήψη email ή sms)

e-mail <input type="checkbox"/>	SMS <input type="checkbox"/>
Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην οποία ελήφθη το μήνυμα	Αριθμός τηλεφώνου στον οποίο ελήφθη το μήνυμα

8.2. Στοιχεία τεκμηρίωσης καταγγελίας* (Συμπληρώστε ανάλογα με την ανωτέρω επιλογή)

e-mail	SMS
Επισυνάψτε με ηλεκτρονικό τρόπο το email που λάβατε*	Αντιγράψτε ή επισυνάψτε αντίγραφο του μηνύματος που λάβατε*
	Στοιχεία αποστολέα: (όπως εμφανίζονται στο μήνυμα)*:
	Ημερομηνία και ώρα λήψης του μηνύματος*

8.3. Στοιχεία προηγούμενης συναλλακτικής σχέσης (Περιγράψτε τα στοιχεία που τεκμηριώνουν τη δυνατότητα υποβολής καταγγελίας, για τις περιπτώσεις που είχατε προηγούμενη συναλλακτική σχέση με τον καταγγελλόμενο – βλ. ενότητα 2)

--

8.4. Λοιπά στοιχεία τεκμηρίωσης (Γράψτε κάθε άλλο στοιχείο που κρίνετε απαραίτητο για την εξέταση της καταγγελίας)

--

9. Έγγραφα/στοιχεία που τεκμηριώνουν την καταγγελία (Απαριθμήστε τα συνημμένα έγγραφα)

1
2
3
4
5
6

10. Ενημέρωση

- Για την εξέταση της καταγγελίας, το κείμενο αυτής γνωστοποιείται στον καταγγελλόμενο ώστε να εκθέσει τις απόψεις του.
- Η πρόσβαση τρίτων στα έγγραφα της υπόθεσης διέπεται από την ελληνική νομοθεσία για την πρόσβαση στα δημόσια έγγραφα.
- Εφόσον απαιτείται για την εκτέλεση των αρμοδιοτήτων της, ιδίως σε περίπτωση διασυνοριακής επεξεργασίας, η ΑΠΔΠΧ διαβιβάζει τον φάκελο της καταγγελίας σε αρμόδιες εποπτικές αρχές και υπηρεσίες εντός ΕΕ. Σε αυτή την περίπτωση, η πρόσβαση τρίτων στο φάκελο της καταγγελίας διέπεται από τη νομοθεσία για την πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα του κράτους μέλους.
- Τα στοιχεία που περιέχονται στον φάκελο της καταγγελίας σας τηρούνται στα αρχεία της ΑΠΔΠΧ για χρονικό διάστημα 20 ετών από τη διεκπεραίωση της υπόθεσης, εξαιρουμένων των σχετικών διοικητικών πράξεων της ΑΠΔΠΧ.
- Για την άσκηση των προβλεπόμενων από τα άρθρα 15, 16 και 18 του ΓΚΠΔ δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων (πρόσβασης, διόρθωσης και περιορισμού) που επεξεργάζεται η ΑΠΔΠΧ για την εξέταση της καταγγελίας σας και όσων έχουν συλλεχθεί από την ΑΠΔΠΧ στο πλαίσιο εξέτασής της, μπορείτε να απευθύνεστε στο contact@dpa.gr.
- Για κάθε ζήτημα σχετικό με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από την ΑΠΔΠΧ ως υπεύθυνο επεξεργασίας και υποβοήθηση σχετικά με την άσκηση των ανωτέρω δικαιωμάτων σας μπορείτε να επικοινωνείτε με τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων της ΑΠΔΠΧ στο dpo@dpa.gr.

11. Δήλωση

Τα στοιχεία που αναφέρω στην καταγγελία είναι αληθή.

Ημερομηνία	Υπογραφή

Παρακαλούμε συμπληρώστε όλα τα παραπάνω πεδία, αφού συμβουλευθείτε τις οδηγίες συμπλήρωσης του εντύπου.

Μπορείτε να υποβάλετε το έντυπο καταγγελίας με τους εξής τρόπους:

- Ηλεκτρονικά με αποστολή στο email: complaints@dpa.gr
- Μέσω της δικτυακής πύλης της Αρχής, www.dpa.gr
 - Στην περίπτωση αυτή, πρέπει να εγγραφείτε ως «Πολίτης» και να επιλέξετε την επιλογή «Υποβολή καταγγελίας».
 - Αφήστε όλα τα πεδία κενά, και απλά επισυνάψτε το έντυπο καταγγελίας.
- Με ταχυδρομική αποστολή στα γραφεία της Αρχής:
Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα,
Λ. Κηφισίας 1-3, 115 23 Αθήνα
- Με αυτοπρόσωπη υποβολή στα γραφεία της Αρχής (1^{ος} όροφος)
 - Ώρες κοινού στο γραφείο πρωτοκόλλου: 09:00 – 13:00

Σημείωση: Σε περίπτωση που υποβάλετε ταχυδρομικά ή αυτοπροσώπως καταγγελία για e-mail, πρέπει να επισυνάψετε αντίγραφο του ληφθέντος μηνύματος σε ηλεκτρονική μορφή. Συνεπώς, συνιστούμε την υποβολή με ηλεκτρονικά μέσα.



ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΤΟΥ ΕΝΤΥΠΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

Έντυπο Καταγγελίας Αζήτητων Μηνυμάτων Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου

Ποιες περιπτώσεις καλύπτει το εν λόγω έντυπο;

Το συγκεκριμένο έντυπο καταγγελίας συμπληρώνεται και υποβάλλεται στην ΑΠΔΠΧ στις περιπτώσεις που έχετε διαπιστώσει παραβίαση της νομοθεσίας που αφορά την αποστολή ανεπιθύμητων μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (άρ. 11 ν. 3471/2006) και ιδίως email ή sms "spam".

- Δεν χρησιμοποιείται για καταγγελίες σχετικά με τηλεφωνικές κλήσεις για προώθηση προϊόντων ή υπηρεσιών και γενικά προωθητικούς σκοπούς, για τις οποίες πρέπει να χρησιμοποιήσετε το ειδικό έντυπο.

Ποιος μπορεί να υποβάλει καταγγελία;

Καταγγελία υποβάλλεται:

- α) από συνδρομητή ή χρήστη υπηρεσίας ηλεκτρονικής επικοινωνίας (email – κινητή τηλεφωνία),
- β) από μη κερδοσκοπικούς φορείς ή οργανώσεις ή σωματεία ή ενώσεις προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα που έχουν συσταθεί και λειτουργούν νομίμως και στους καταστατικούς σκοπούς τους περιλαμβάνεται η προστασία των δικαιωμάτων και ελευθεριών των υποκειμένων των δεδομένων σε σχέση με την προστασία των προσωπικών δεδομένων, κατόπιν ανάθεσης από το υποκείμενο των δεδομένων.

Πότε μπορώ να υποβάλω καταγγελία στην Αρχή;

Πριν υποβάλετε την καταγγελία μπορείτε να απευθυνθείτε στον υπεύθυνο επεξεργασίας (συνήθως τον καταγγελλόμενο), π.χ. ασκώντας τα προβλεπόμενα από τα άρθρα 15 έως 22 του ΓΚΠΔ δικαιώματα, όπου αυτά εφαρμόζονται. Στις περιπτώσεις που ο υπεύθυνος επεξεργασίας έχει ορίσει Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (DPO) μπορείτε να απευθυνθείτε σε αυτόν για κάθε ζήτημα σχετικό με την επεξεργασία των δικών σας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την άσκηση των δικαιωμάτων σας. Τα στοιχεία των DPO είναι δημοσιευμένα, συνήθως, στην ιστοσελίδα του υπευθύνου επεξεργασίας.

Αν το ζήτημα δεν επιλυθεί, μπορείτε να προβείτε σε καταγγελία στην Αρχή.

Η Αρχή εξετάζει κάθε καταγγελία;

Καταγγελίες που είναι αόριστες, αβάσιμες, ή υποβάλλονται καταχρηστικά, ιδίως λόγω του επαναλαμβανόμενου χαρακτήρα τους, ή ανωνύμως ή δεν περιέχουν τα απαιτούμενα στοιχεία μπορούν να τίθενται από την Αρχή στο αρχείο.

Πριν υποβάλετε την καταγγελία σας βεβαιωθείτε ότι έχετε συμπληρώσει τουλάχιστον τα απαιτούμενα πεδία.

Πότε να αναμένω απάντηση από την Αρχή;

Στο άρθρο 77 παρ. 2 του ΓΚΠΔ προβλέπεται ότι η Αρχή ενημερώνει τον καταγγέλλοντα για την πρόοδο και για την έκβαση της καταγγελίας.

Σε περίπτωση που η Αρχή δεν εξετάσει την καταγγελία ή δεν ενημερώσει το υποκείμενο των δεδομένων εντός τριών μηνών από την υποβολή της για την πρόδο της ή την έκβασή της, μπορείτε με βάση το άρθρο 78 του ΓΚΠΔ να ασκήσετε δικαστική προσφυγή. **Επισημαίνεται ότι το διάστημα του τριμήνου αφορά ουσιαστικά μόνο την υποχρέωση της Αρχής να σας ενημερώσει για την πρόοδο της καταγγελίας σας, ιδίως εάν απαιτείται περαιτέρω έρευνα ή συντονισμός με άλλη εποπτική αρχή, και δεν σημαίνει ότι αυτή θα διεκπεραιωθεί εντός του χρόνου αυτού.**

Σε ποιο βαθμό εξετάζει η Αρχή τις καταγγελίες;

Σύμφωνα με το άρθρο 57 παρ. 1 στ' του ΓΚΠΔ, η Αρχή ερευνά, στο μέτρο που ενδείκνυται, το αντικείμενο κάθε καταγγελίας. Επομένως, ο βαθμός εξέτασης κάθε καταγγελίας εναπόκειται στην κρίση της.

Μπορώ να ζητήσω από την Αρχή να μου επιδικάσει αποζημίωση σε περίπτωση παραβίασης;

Όχι.

Η Αρχή έχει αρμοδιότητα να επιβάλει διορθωτικά μέτρα (συμπεριλαμβανομένων των προστίμων) σε υπευθύνους επεξεργασίας ή εκτελούντες την επεξεργασία, αλλά όχι να επιδικάσει αποζημιώσεις στα

Θιγόμενα υποκειμένα των δεδομένων. Σε περίπτωση που επιθυμείτε αποζημίωση θα πρέπει να ασκήσετε τα δικαιώματά σας δικαστικά.

Αναλυτικότερες οδηγίες για τα πεδία του εντύπου

2. Αξιολόγηση καταγγελίας

Για να σας στείλει ένας υπεύθυνος επεξεργασίας μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email/sms) χρειάζεται κατ' αρχήν να διαθέτει τη συγκατάθεσή σας.

Σύμφωνα όμως με το άρ. 11 παρ. 3 του ν. 3471/2006 όταν τα στοιχεία επαφής ηλεκτρονικού ταχυδρομείου έχουν αποκτηθεί νομίμως, στο πλαίσιο της πώλησης προϊόντων ή υπηρεσιών ή άλλης συναλλαγής, μπορούν να χρησιμοποιούνται για την απευθείας προώθηση παρόμοιων προϊόντων ή υπηρεσιών του προμηθευτή ή για την εξυπηρέτηση παρόμοιων σκοπών, ακόμη και όταν ο αποδέκτης του μηνύματος δεν έχει δώσει εκ των προτέρων τη συγκατάθεση του, υπό την προϋπόθεση ότι του παρέχεται κατά τρόπο σαφή και ευδιάκριτο η δυνατότητα να αντιτάσσεται, με εύκολο τρόπο και δωρεάν, στη συλλογή και χρησιμοποίηση των ηλεκτρονικών του στοιχείων, και αυτό κατά τη συλλογή των στοιχείων επαφής, καθώς και σε κάθε μήνυμα, σε περίπτωση που ο χρήστης αρχικά δεν είχε διαφωνήσει σε αυτή τη χρήση.

Συμπληρώνοντας την ενότητα αυτή, θα διαπιστώσετε αν τεκμηριώνεται η δυνατότητα υποβολής καταγγελίας για το μήνυμα που έχετε λάβει.

3. Αρμοδιότητα Αρχής

Δικαίωμα καταγγελίας στην ΑΠΔΠΧ έχουν οι συνδρομητές ή χρήστες, ιδίως εφόσον η Ελλάδα είναι η συνήθης διαμονή τους ή ο τόπος εργασίας τους ή ο τόπος της εικαζόμενης παράβασης. Συμπληρώνετε τα ανάλογα πεδία προκειμένου να διαπιστωθεί η αρμοδιότητα της ΑΠΔΠΧ να επιληφθεί της καταγγελίας.

4. Κωδικός υπόθεσης

Όταν υποβάλλετε μια καταγγελία στην Αρχή, δημιουργείται ένας μοναδικός κωδικός για την υπόθεση σας, τον οποίο μπορείτε να χρησιμοποιείτε σε κάθε σχετική επικοινωνία σας με την Αρχή.

Στο πεδίο αυτό συμπληρώνετε τον κωδικό που λάβατε για καταγγελία που υποβάλατε στο παρελθόν, εφόσον είναι διαθέσιμος, στην περίπτωση που υποβάλλετε συμπληρωματικά στοιχεία για την παραπάνω καταγγελία.

5. Στοιχεία εκπροσώπου του καταγγέλλοντος

Συμπληρώνεται μόνο όπου εφαρμόζεται, π.χ. όταν θιγόμενος είναι ανήλικο τέκνο σύμφωνα με τις διατάξεις του Αστικού Κώδικα, όταν η εκπροσώπηση ενώπιον της Αρχής έχει ανατεθεί σε πληρεξούσιο Δικηγόρο ή άλλο τρίτο πρόσωπο ή όταν η καταγγελία υποβάλλεται από μη κερδοσκοπικούς φορείς ή οργανώσεις ή σωματεία ή ενώσεις προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα που έχουν συσταθεί και λειτουργούν νομίμως, και στους καταστατικούς σκοπούς τους περιλαμβάνεται η προστασία των δικαιωμάτων και ελευθεριών των υποκειμένων των δεδομένων σε σχέση με την προστασία των προσωπικών δεδομένων, για λογαριασμό του υποκειμένου των δεδομένων.

Αναφέρατε τα ακριβή στοιχεία του εκπροσώπου με κεφαλαία γράμματα.

Σε περίπτωση εκπροσώπησης από τρίτο πρόσωπο υποβάλλεται απαραίτητως και το έγγραφο εξουσιοδότησης με βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής του εξουσιοδοτούντος.

6. Κατά ποιου στρέφεται η καταγγελία

Αναφέρατε τα ακριβή στοιχεία του φυσικού ή νομικού προσώπου κατά του οποίου στρέφεται η καταγγελία (συνήθως πρόκειται για κάποια Υπηρεσία ή Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού ή Δημοσίου Δικαίου). Συνήθως υπεύθυνος επεξεργασίας είναι ο διαφημιζόμενος. Συμπληρώστε τα σχετικά πεδία με κεφαλαία γράμματα.

Αναφέρατε επίσης στοιχεία εμπλεκόμενων προσώπων, αν γνωρίζετε, π.χ. όνομα υπαλλήλου, κ.λπ.

7. Ποια η σχέση σας με τον καταγγελλόμενο

Αναφέρατε τη σχέση που σας συνδέει με τον καταγγελλόμενο, π.χ. εργαζόμενος, πελάτης, κ.λπ.

9. Έγγραφο/στοιχεία που τεκμηριώνουν την καταγγελία

Για την εξέταση της καταγγελίας είναι απαραίτητη η υποβολή εγγράφων/στοιχείων που την τεκμηριώνουν. Τα έγγραφα αυτά θα πρέπει να υποβληθούν σε αντίγραφα, όχι πρωτότυπα, ενώ στις περιπτώσεις καταγγελίας για email, λόγω της φύσης της καταγγελίας, θα πρέπει να υποβληθούν ηλεκτρονικά. Η Αρχή δεν επιστρέφει τα έγγραφα.

Υποβάλετε μόνο έγγραφα που συνδέονται άμεσα με την καταγγελία σας. Εάν είναι απαραίτητη η αποστολή μεγάλου αριθμού εγγράφων ή σελίδων ενός εγγράφου, σημειώστε τα σημεία που συνδέονται άμεσα με την καταγγελία σας.

Εάν υποβάλετε μεγάλο αριθμό συνημμένων εγγράφων, που δεν αφορούν άμεσα την καταγγελία, η Αρχή δύναται να τα επιστρέψει και να σας ζητήσει να στείλετε μόνο τα σχετικά στοιχεία. Στις περιπτώσεις πολυσέλιδων εγγράφων παρακαλούμε να προτιμάται η ηλεκτρονική υποβολή.