



ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ  
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

Αθήνα, 18-04-2016

Αριθ. Πρωτ. Γ/ΕΞ/2506/18-04-2016

## **Α Π Ο Φ Α Σ Η Α Ρ . 2 6 / 2 0 1 6**

**(Τμήμα)**

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, συνήλθε, μετά από πρόσκληση του Προέδρου της σε τακτική συνεδρίαση σε σύνθεση Τμήματος στην έδρα της την 09-03-2016 και ώρα 10:00, σε συνέχεια των από 16-12-2015 και 20-01-2016 συνεδριάσεων, προκειμένου να εξετάσει την υπόθεση που αναφέρεται στο ιστορικό της παρούσας. Παρέστησαν οι Γεώργιος Μπατζαλέξης, Αναπληρωτής Πρόεδρος, κωλυομένου του Προέδρου της Αρχής Πέτρου Χριστόφορου, και τα αναπληρωματικά μέλη Σπυρίδων Βλαχόπουλος, Γρηγόριος Λαζαράκος, ως εισηγητής, και Χαράλαμπος Ανθόπουλος, σε αντικατάσταση των τακτικών μελών Λεωνίδα Κοτσαλή, Αναστάσιου - Ιωάννη Μεταξά και Δημητρίου Μπριόλα αντίστοιχα, οι οποίοι, αν και εκλήθησαν νομίμως και εγγράφως, δεν προσήλθαν λόγω κωλύματος. Στην συνεδρίαση παρέστησαν, επίσης, με εντολή του Προέδρου, χωρίς δικαίωμα ψήφου, η Ευμορφία - Ιωσηφίνα Τσακιρίδου, ειδική επιστήμονας - ελέγκτρια, ως βοηθός εισηγήτρια, η οποία αποχώρησε μετά τη συζήτηση και πριν από τη διάσκεψη και τη λήψη αποφάσεως, και η Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου, υπάλληλος του τμήματος διοικητικών και οικονομικών υποθέσεων, ως γραμματέας.

Η Αρχή έλαβε υπόψη τα παρακάτω:

Με το με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5511/26-10-2015 έγγραφό της (όπως αυτό συμπληρώθηκε), η ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «ΜΕΛΛΟΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΟΦΕΙΛΕΤΩΝ» (στο εξής «Μέλλον») υποβάλει αίτηση θεραπείας, με αίτημα τροποποίησης του εδ. 2 της με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΞ/1325-1/12-07-2013 πράξης της Αρχής.

Συγκεκριμένα, η εταιρεία «Μέλλον» είναι εταιρεία ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις (στο εξής ΕΕΟ), καταχωρημένη στο Μητρώο που τηρεί η

Γενική Γραμματεία Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή (στο εξής ΓΓΕΠΚ) του Υπουργείου Οικονομίας, Ανάπτυξης & Τουρισμού (πρώην Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης), σύμφωνα με τα οριζόμενα στο ν. 3758/2009, όπως ισχύει. Σε συνέχεια της με αριθ. πρωτ.... επιστολής της (τότε) Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή, με θέμα: «*Όχληση από Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών*», η εταιρεία «Μέλλον» απέστειλε το με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1689/07-03-2013 ερώτημα προς την Αρχή, προκειμένου, μεταξύ των άλλων, να κριθεί εάν, στην περίπτωση που στην τηλεφωνική κλήση από ΕΕΟ προς τον οφειλέτη απαντά τρίτο πρόσωπο (π.χ. οικείος του οφειλέτη και όχι ο ίδιος), μπορεί και με ποια νομική βάση (βάση νομικής υποχρέωσης του υπευθύνου επεξεργασίας ή κατόπιν συγκατάθεσης του υποκειμένου των δεδομένων) να καταγράφεται το περιεχόμενο της συνομιλίας με το τρίτο πρόσωπο, και σε καταφατική περίπτωση, με ποιον τρόπο πρέπει να ενημερώνεται ο τρίτος για την καταγραφή της συνομιλίας αυτής (η οποία ουσιαστικά αφορά στην αναζήτηση του οφειλέτη), ώστε να μην θίγεται ο οφειλέτης με την έμμεση αποκάλυψη στο τρίτο πρόσωπο (π.χ. οικείο του, συγγενικό ή φιλικό του πρόσωπο) της ύπαρξης ληξιπρόθεσμης οφειλής του.

Σε απάντηση, η Αρχή, με το με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΞ/1325-1/12-07-2013 απαντητικό της έγγραφο, με θέμα: «*Νομιμότητα επεξεργασίας δεδομένων τρίτων προσώπων – μη οφειλετών στο πλαίσιο ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις*», λαμβάνοντας υπόψη τόσο τα ζητήματα που έθετε η εταιρεία «Μέλλον» όσο και άλλοι υπεύθυνοι επεξεργασίας (η εταιρεία ενημέρωσης οφειλετών Teleperformance και η Εθνική Τράπεζα), αλλά και τα αναφερόμενα έγγραφα της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή, αποφάνθηκε ότι: «*Τόσο η υποχρέωση τήρησης ηλεκτρονικού αρχείου με τα εξωτερικά στοιχεία κάθε πραγματοποιηθείσας επικοινωνίας (άρθρο 6 παρ. 7 του ν. 3758/2009), όσο και η υποχρέωση τήρησης αρχείου με το περιεχόμενο των καταγεγραμμένων συνομιλιών (άρθρο 8 παρ. 2 σε συνδυασμό με άρθρο 9 παρ. 6 του ν. 3758/2009) έχουν θεσμοθετηθεί με σκοπό να καταστεί πρακτικά δυνατός ο έλεγχος της συμμόρφωσης των δανειστών και των εταιριών ενημέρωσης οφειλετών με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο, όπως ορθά επισημαίνει και η ΓΓΚ (βλ. σχετικά 2 και 3). Η καταγραφή των ως άνω δεδομένων είναι νόμιμη σύμφωνα με τις προαναφερθείσες διατάξεις του ν. 3758/2009, αποτελεί δηλαδή, εκ του νόμου υποχρέωση, κατά την διατύπωση του άρθρου 5 παρ. 2 στοιχ. β' του ν. 2472/1997*». Με βάση τα παραπάνω, αποφάνθηκε θετικά στην υποχρέωση καταγραφής κάθε επικοινωνίας με τρίτο πρόσωπο - μη οφειλέτη για τον σκοπό ελέγχου από την Γενική Γραμματεία Καταναλωτή. Ακολούθως, αναφορικά με την υποχρέωση ενημέρωσης για την καταγραφή, η Αρχή αποφάνθηκε ότι: «*Ο καλών οφείλει να ενημερώνει τόσο για την ιδιότητά του (εταιρία ενημέρωσης ή δανειστής) και τα*

λοιπά στοιχεία που προβλέπονται στο ν. 3758/2009 όσο και το γεγονός της καταγραφής πριν από την έναρξη κάθε επικοινωνίας από οποιοδήποτε πρόσωπο και αν απαντηθεί η κλήση, δηλαδή είτε αυτή απαντηθεί από τον ίδιο τον οφειλέτη είτε από τρίτο πρόσωπο (άρθρα 6 παρ. 2 και 8 παρ. 2 του ν. 3758/2009 σε συνδυασμό με άρθρο 4 παρ. 3 του ν. 3471/2006, όπως ερμηνεύεται στην Ετήσια Έκθεση 2006 της Αρχής, σελ. 78) [Παράδειγμα: «Τηλεφωνούμε από την εταιρία X ή από την τράπεζα Ψ και σας ενημερώνουμε ότι η συνομιλία μας καταγράφεται για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων σας. Θα μπορούσαμε να μιλήσουμε με τον κύριο Φ;»]. Η καλούσα εταιρεία οφείλει καταρχάς να βεβαιωθεί για την ταυτότητα του καλούμενου, δηλαδή αν πρόκειται για τον ίδιο τον οφειλέτη ή τρίτο πρόσωπο, και μόνον στην πρώτη περίπτωση να προβεί σε ενημέρωση σχετικά με την οφειλή, ενώ στη δεύτερη περίπτωση θα πρέπει να διακόψει τη συνομιλία. Ειδικότερα, στην τελευταία περίπτωση πρέπει να αποκαλύπτονται στο τρίτο πρόσωπο μόνο όσα στοιχεία είναι αναγκαία για τον σκοπό της ενημέρωσής του σχετικά με την καταγραφή (άρθρο 4 παρ. 2 στοιχ. β' σε συνδυασμό με άρθρο 11 του ν. 2472/1997 και άρθρο 4 παρ. 3 του ν. 3471/2006) και απαγορεύεται να ανακοινώνονται περαιτέρω στοιχεία σχετικά με την ίδια την οφειλή (π.χ. ύψος και είδος οφειλής ή πότε αυτή κατέστη ληξιπρόθεσμη)».

Η εταιρεία «Μέλλον» διευκρινίζει ότι, σε συμμόρφωση με τα ανωτέρω, καταγράφει το περιεχόμενο κάθε τηλεφωνικής επικοινωνίας με τους οφειλέτες ή τρίτους και χορηγεί στη ΓΓΕΠΚ ηλεκτρονικά αντίγραφα των καταγεγραμμένων επικοινωνιών με τους οφειλέτες ή τρίτους στο πλαίσιο ελέγχου σχετικών καταγγελιών ή αυτεπάγγελτου ελέγχου της από τη ΓΓΕΠΚ. Ωστόσο, θεωρεί ότι, προκειμένου να τηρήσει τις εκ του νόμου υποχρεώσεις ενημέρωσης οφειλετών, η ορθή πρακτική, την οποία και ακολουθεί, είναι κατά την έναρξη της τηλεφωνικής επικοινωνίας να αναζητά τον οφειλέτη με το ονοματεπώνυμό του και σε περίπτωση που απαντά ο οφειλέτης, να προχωρεί στην ενημέρωση που προβλέπει ο ν. 3758/2009, δηλ. να ακολουθείται το σενάριο ταυτοποίησης του οφειλέτη πριν την ενημέρωσή του για την καταγραφή της κλήσης και το σκοπό της. Αντίθετα, σε περίπτωση που απαντά τρίτο πρόσωπο και ο οφειλέτης δεν είναι διαθέσιμος, ορθή πρακτική, κατά την εταιρεία, την οποία και ακολουθεί, είναι να ολοκληρώνει άμεσα την τηλεφωνική επικοινωνία, χωρίς να ενημερώσει το τρίτο πρόσωπο για την καταγραφή της συνομιλίας ή και για οτιδήποτε άλλο (προκειμένου να μην θιγεί ο οφειλέτης σε τρίτους π.χ. στους οικείους του).

Στη συνέχεια, η ΓΓΕΠΚ με την με αριθ. πρωτ. 94972/16-09-2015 επιστολή της (που επισυνάπτεται στην αίτηση θεραπείας), καλεί την εταιρεία «Μέλλον» να υποβάλει

υπόμνημα σχετικά με τις υποθέσεις που αναφέρει, οι οποίες στην συντριπτική πλειοψηφία τους αφορούν το γεγονός ότι υπάλληλος της εταιρείας σε κλήση προς οφειλέτες που απαντήθηκαν από τρίτα πρόσωπα «*δε συστήθηκε, δεν ανέφερε εκ μέρους ποιας εταιρείας καλεί και δεν ενημέρωσε ότι η κλήση καταγράφεται*», θεωρώντας ότι τα παραπάνω συνιστούν παράβαση της κείμενης νομοθεσίας (άρθρ. 6 παρ. 2 και άρθρ. 8 παρ. 2 του ν. 3758/2009, όπως ισχύει) καθώς και της ως άνω προσβαλλόμενης πράξης της Αρχής.

Η ΓΓΕΠΚ, με την οποία η Αρχή βρίσκεται σε συνεχή επικοινωνία και συνεργασία σχετικά με τα ανακύπτοντα ζητήματα από τον έλεγχο της ενημέρωσης οφειλετών [δεδομένου ότι η ΓΓΕΠΚ έχει την γενική κατά το ν. 3758/2009 αρμοδιότητα, ενώ η Αρχή έχει την ειδική κατ' εξαίρεση αρμοδιότητα σε ορισμένα μόνο θέματα], αναμένει την εκ νέου κρίση της Αρχής αναφορικά με το ζήτημα ύπαρξης (ή μη) υποχρέωσης των ΕΕΟ για καταγραφή του περιεχομένου της τηλεφωνικής επικοινωνίας με τρίτους - μη οφειλέτες και για τη σχετική ενημέρωσή τους. Παράλληλα, προχώρησε στη σύσταση σχετικής Επιτροπής (με την Υ.Α. 112277/03-11-2015), με έργο την υποβολή προτάσεων αναμόρφωσης του ν. 3758/2009, προκειμένου να αντιμετωπιστούν οι δυσχέρειες στον έλεγχο που διενεργεί που οφείλονται σε νομοθετικά κενά ή σημεία του προαναφερόμενου νόμου που χρήζουν τροποποιήσεως (βλ. έγγραφο της ΓΓΕΠΚ με θέμα «*πρόσκληση για συνάντηση στελεχών ΑΠΔΠΧ – Επιτροπής ΓΓΕΠΚ για την αναμόρφωση του Ν. 3758/09*», με αριθ. πρωτ. ΑΠΔΠΧ Γ/ΕΙΣ/922/15-02-2016, με το οποίο ζητήθηκε η συνδρομή της Αρχής στο έργο της ως άνω Επιτροπής).

Η Αρχή, με την με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΞ/6344-1/10-12-2015 κλήση σε ακρόαση κάλεσε την αιτούσα εταιρεία, όπως νομίμως εκπροσωπείται, να παραστεί στη συνεδρίαση της Αρχής (σε σύνθεση Τμήματος), την Τετάρτη 16-12-2015 και ώρα 10:00 π.μ., για τη συζήτηση της αιτήσεως θεραπείας. Επίσης, η Αρχή, σε ικανοποίηση του με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΞ/6344/03-12-2015 αιτήματος ακρόασης που υπέβαλε η εταιρεία «Μέλλον», κοινοποίησε την κλήση σε ακρόαση και στον Ελληνικό Σύνδεσμο Εταιρειών Ενημέρωσης και Διαπραγμάτευσης Απαιτήσεων (ΕΣΕΔΑ), με την επισήμανση ότι μπορεί επίσης να παρευρεθεί κατά τη συζήτηση της ως άνω αιτήσεως θεραπείας και να παραθέσει τις απόψεις του κλάδου. Στη συνεδρίαση της Αρχής, την 16-12-2015, παρέστησαν νομίμως οι Παπαζαφειρόπουλος Ευστάθιος (με ΑΜ ΔΣΑ ...) και Καπατσώρη Χαρίκλεια (με ΑΜ ΔΣΑ ...), πληρεξούσιοι δικηγόροι της εταιρείας «Μέλλον» και ο Ξηρουχάκης Στέλιος (με ΑΜ ΔΣΑ ...), Νομικός Σύμβουλος του ΕΣΕΔΑ. Κατά τη συνεδρίαση, οι κληθέντες εξέθεσαν προφορικά τις απόψεις τους, οι οποίοι μάλιστα δήλωσαν ότι συντάσσονται στο αυτό αίτημα και στην

αυτή επιχειρηματολογία. Ακολούθως, η αιτούσα εταιρεία «Μέλλον» υπέβαλε, εντός της ταχθείσας προθεσμίας, έγγραφο συμπληρωματικό υπόμνημα (με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6626/18-12-2015).

Με το προαναφερθέν συμπληρωματικό υπόμνημά της, η εταιρεία «Μέλλον» αναγνωρίζει ότι η πρακτική της να καταγράφει, για τις ανάγκες του ελέγχου της δραστηριότητάς της από την ΓΓΕΠΚ (κατ' επιταγήν του ν. 3758/2009, όπως τροποποιήθηκε με τον ν. 4038/2012 και ισχύει), τις τηλεφωνικές συνδιαλέξεις προς τους καλούμενους οφειλέτες, ανεξάρτητα από το ποιος απαντά την κλήση, δηλ. ο οφειλέτης ή τρίτο πρόσωπο, δημιουργεί το ζήτημα εάν και με ποιον τρόπο μπορεί να γίνει η ενημέρωση του τρίτου προσώπου σχετικά με την ανωτέρω καταγραφή, ούτως ώστε να μην θίγεται ο οφειλέτης από την, έστω έμμεση, αποκάλυψη στο τρίτο πρόσωπο (ενδεχομένως συγγενικό ή φιλικό πρόσωπο του οφειλέτη) του ουσιώδους γεγονότος ότι τον αναζητά εταιρεία ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμη οφειλή του. Δεδομένου ότι κατά τη συζήτηση της υποθέσεως ζητήθηκε από τους κληθέντες να διερευνηθεί εάν υπάρχει, πλην της πλήρους ενημέρωσης του καλούμενου κατά τα αναφερόμενα στην προσβαλλόμενη πράξη της Αρχής, άλλος κατάλληλος τρόπος ενημέρωσης του τρίτου προσώπου σχετικά με την ανωτέρω καταγραφή που να είναι ηπιότερος για τον οφειλέτη, εναλλακτικά, για τον λόγο αυτό, η αιτούσα εταιρεία υποβάλλει αίτημα για άδεια της Αρχής για ενημέρωση των τρίτων - μη οφειλετών δια του Τύπου, εμμένοντας στον ισχυρισμό ότι η όποια ενημέρωση αυτών (δηλ. των τρίτων - μη οφειλετών) για το γεγονός και το σκοπό της καταγραφής, αν γίνει κατά την έναρξη της τηλεφωνικής επικοινωνίας παραβιάζει το δικαίωμα στην προστασία προσωπικών δεδομένων του οφειλέτη, διότι δεν μπορεί να αποφευχθεί η έστω έμμεση αποκάλυψη σε τρίτο κρίσιμων δεδομένων του (αφού και με μόνη την αναφορά της επωνυμίας του καλούντος που πραγματοποιεί την καταγραφή και την αναζήτηση του οφειλέτη για προσωπική του υπόθεση μοιραία αποκαλύπτεται ότι αναζητείται ο οφειλέτης από ΕΕΟ για ληξιπρόθεσμη οφειλή του) καθ' υπέρβαση της αρχής της αναλογικότητας σε σχέση με το σκοπό της επικοινωνίας, που είναι η τηλεφωνική ανεύρεση του οφειλέτη.

Η Αρχή, μετά από εξέταση όλων των στοιχείων του φακέλου, των πρακτικών της συνεδριάσεως της 16-12-2015, ως και του προαναφερόμενου έγγραφου υπομνήματος, αφού άκουσε τον εισηγητή και την βοηθό εισηγήτρια, η οποία αποχώρησε μετά τη συζήτηση και πριν από τη διάσκεψη και τη λήψη αποφάσεως, και κατόπιν διεξοδικής συζήτησης,

**ΣΚΕΦΤΗΚΕ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ ΝΟΜΟ**

1. Σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 24 § 1 του ν. 2690/1999 (ΚΔΔιαδ): «*Αν από τις σχετικές διατάξεις δεν προβλέπεται η δυνατότητα άσκησης της, κατά το επόμενο άρθρο, ειδικής διοικητικής, ή ενδικοφανούς προσφυγής, ο ενδιαφερόμενος, για την αποκατάσταση υλικής ή ηθικής βλάβης των εννόμων συμφερόντων του που προκαλείται από ατομική διοικητική πράξη μπορεί, για οποιονδήποτε λόγο, με αίτησή του, να ζητήσει, είτε από τη διοικητική αρχή η οποία εξέδωσε την πράξη, την ανάκληση ή την τροποποίησή της (αίτηση θεραπείας), είτε, από την αρχή η οποία προΐσταται εκείνης που εξέδωσε την πράξη, την ακύρωσή της (ιεραρχική προσφυγή)*». Η απλή διοικητική προσφυγή (άρθρο 24) υποβάλλεται από τον διοικούμενο που έχει υποστεί υλική ή ηθική βλάβη των εννόμων συμφερόντων του από ατομική διοικητική πράξη, στην αρχή που εξέδωσε την πράξη (αίτηση θεραπείας) και έχει ως αντικείμενο την ανάκληση ή την τροποποίηση ρητής ατομικής διοικητικής πράξης (βλ. Σπηλιωτόπουλος, Εγχειρίδιο Διοικητικού Δικαίου 2002, § 251). Ο κατά την παραπάνω διάταξη «ενδιαφερόμενος» δεν είναι απαραίτητο να ήταν εκείνος στον οποίον αφορά η πράξη που ζητάει την ανάκλησή της, αρκεί βεβαίως να τεκμηριώνει το έννομο συμφέρον του.

2. Ο ν. 3758/2009 για τις «*Εταιρείες Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις και άλλες διατάξεις*» ρυθμίζει την επικοινωνία και τη σχέση των ΕΕΟ μόνο με τους οφειλέτες και όχι με τρίτους - μη οφειλέτες. Ειδικότερα, δυνάμει των διατάξεών του, όπως ισχύουν:

α. Άρθρο 6 παρ. 2: «*Σε κάθε προφορική επικοινωνία με τον οφειλέτη, οι Εταιρείες έχουν υποχρέωση να διαθέτουν εμφανή τον αριθμό προέλευσης κλήσης, να παρέχουν πλήρη και σαφή Ενημέρωση στους οφειλέτες, τόσο για το ονοματεπώνυμο του καλούντος υπαλλήλου και την ιδιότητά του, όσο και για τον αριθμό Μητρώου της Εταιρείας κατά την έννοια του άρθρου 7 και το σκοπό της επικοινωνίας τους. ... Απαγορεύεται στις Εταιρείες να αντιποιούνται με οποιονδήποτε τρόπο κατά την επικοινωνία τους με τους οφειλέτες την επωνυμία ή το διακριτικό τίτλο των δανειστών - εντολέων τους*».

β. Άρθρο 6 παρ. 7: «*Οι Εταιρείες τηρούν ηλεκτρονικό αρχείο στο οποίο καταγράφονται τα στοιχεία όλων των τηλεφωνικών επικοινωνιών προς τον οφειλέτη, και ειδικότερα η ημερομηνία, η ώρα και η οφειλή για την οποία έγινε η επικοινωνία. Κατά την έναρξη της επικοινωνίας ο οφειλέτης ενημερώνεται για την καταγραφή των ανωτέρω στοιχείων και τη διάρκεια τήρησής τους. Τα στοιχεία αυτά καταστρέφονται μετά την πάροδο ενός έτους από την τελευταία επικοινωνία, εκτός αν αιτηθεί τη διατήρησή τους ο οφειλέτης για τα στοιχεία*

που τον αφορούν ή η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή για τον έλεγχο της τήρησης των διατάξεων του παρόντος νόμου. Τα ανωτέρω στοιχεία απαγορεύεται να χρησιμοποιηθούν για οποιονδήποτε σκοπό πέραν του ελέγχου της εκτέλεσης της σύμβασης από τον δανειστή, της τήρησης των διατάξεων του παρόντος νόμου και της υπεράσπισης δικαιώματος των Εταιρειών ενώπιον των δικαστηρίων. Οι Εταιρείες οφείλουν να παρέχουν, μετά από **αίτηση του οφειλέτη** ή μετά από αίτημα της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή για την άσκηση των αρμοδιοτήτων της, εντός δέκα ημερών και χωρίς επιβάρυνση αντίγραφο με τα στοιχεία των τηλεφωνικών επικοινωνιών που αφορούν **στο συγκεκριμένο οφειλέτη**. ....».

γ. Άρθρο 8 παρ. 2: «Οι Εταιρείες καταγράφουν υποχρεωτικώς το περιεχόμενο κάθε τηλεφωνικής επικοινωνίας **με τον οφειλέτη**. Το περιεχόμενο της καταγραφής δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιηθεί σε βάρος του οφειλέτη, δικαστικώς ή εξωδίκως, και διατηρείται από τις Εταιρείες υποχρεωτικώς για ένα έτος από την πραγματοποίηση της επικοινωνίας. Με την πάροδο του έτους η καταγραφή καταστρέφεται εκτός αν τη διατήρησή της αιτηθεί ο οφειλέτης ή μετά από καταγγελία αυτού η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή. Κατά την έναρξη της επικοινωνίας **ενημερώνεται ο οφειλέτης** για την καταγραφή της συνομιλίας, τη διάρκεια τήρησής της και ότι η καταγραφή γίνεται για τη διασφάλιση των δικών του δικαιωμάτων και μόνο. Οι Εταιρείες υποχρεούνται να χορηγούν ηλεκτρονικά αντίγραφα των καταγεγραμμένων επικοινωνιών με τους οφειλέτες **στον ίδιο τον οφειλέτη** για τα δεδομένα που τον αφορούν ή στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή στο πλαίσιο του ελέγχου σχετικών καταγγελιών ή αυτεπάγγελτου ελέγχου των Εταιρειών μέσα σε δέκα ημέρες από τότε που θα τους ζητηθεί. ...».

**3.** Σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 3 του ν. 3471/2006 για την «Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών», όπως ισχύει: «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**. ..» (βλ. και τη διάταξη του άρθρου 5 παρ. 2 της Οδηγίας 2002/58/EK σε συνδυασμό με την αιτιολογική σκέψη 23 της ίδιας Οδηγίας).

**4.** Λαμβάνοντας υπόψη τις κρίσιμες διατάξεις, πρέπει να επισημανθεί ότι ο ν. 3758/2009 ρυθμίζει το πλαίσιο λειτουργίας των εταιρειών ενημέρωσης οφειλετών και τις ειδικότερες υποχρεώσεις που συνεπάγεται η ενημέρωση οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις

τόσο για τις ως άνω εταιρείες όσο και για τους δανειστές. Το ζήτημα της νομιμότητας καταγραφής του περιεχομένου της τηλεφωνικής επικοινωνίας ΕΕΟ με τρίτα πρόσωπα - μη οφειλέτες, για τους σκοπούς ελέγχου της επικοινωνίας αυτής από τη ΓΓΕΠΚ, θα πρέπει να επιλυθεί με τις ειδικότερες διατάξεις του ν. 3758/2009 και όχι με τη διάταξη του άρθρου 4 παρ. 3 του ν. 3471/2006 (με την οποία επιτρέπεται η καταγραφή τηλεφωνικής συνομιλίας για τον σκοπό απόδειξης εμπορικής συναλλαγής). Επισημαίνεται, επίσης, ότι ο ν. 3758/2009 δεν έχει ρητή πρόβλεψη για την καταγραφή του περιεχομένου της συνομιλίας με τρίτους, παρά μόνο με τον οφειλέτη (βλ. άρθρο 8 παρ. 2). Επίσης, ρητώς διαφοροποιεί την επικοινωνία προς τον οφειλέτη (που μπορεί να απαντηθεί από τρίτο πρόσωπο) από την επικοινωνία με τον ίδιο τον οφειλέτη (πρβλ., ιδίως, τα άρθρ. 6 παρ. 2 και 7, άρθρ. 8 παρ. 2), επιβάλλοντας ρητώς την καταγραφή του περιεχομένου της συνομιλίας με τον οφειλέτη (και όχι με τρίτο) καθώς και την πλήρη και σαφή ενημέρωση του οφειλέτη (και όχι τρίτου) για τα στοιχεία του καλούντος, την καταγραφή των στοιχείων και του περιεχομένου της συνομιλίας, το σκοπό της καταγραφής, το χρόνο τήρησης των ανωτέρω, καθώς και το σκοπό της επικοινωνίας (την αναλυτική ενημέρωση του οφειλέτη για ληξιπρόθεσμη οφειλή του). Παράλληλα, προβλέπει την απαγόρευση όχλησης ή δυσφήμισης του οφειλέτη στους οικείους του (βλ. άρθρ. 5 παρ. 4 και 9) και την προστασία του απορρήτου των προσωπικών δεδομένων του οφειλέτη και τη μη αποκάλυψή τους (π.χ. της ύπαρξης ληξιπρόθεσμης οφειλής του) σε τρίτους (βλ. άρθρ. 8 παρ. 1).

**5.** Περαιτέρω, επισημαίνεται ότι πάγια θέση της Αρχής αποτελεί το ότι επιμέρους ειδικότεροι νόμοι (όπως είναι ο ν. 3758/2009) θα πρέπει να ερμηνεύονται υπό το πρίσμα του ατομικού δικαιώματος της προστασίας των προσωπικών δεδομένων (άρθρο 9Α του Σ.) και της ομοίως συνταγματικά κατοχυρωμένης (άρθρο 25 του Σ.) αρχής της αναλογικότητας υπό την ειδικότερη έκφραση της αναγκαιότητας που αποτελεί και βασική αρχή του δικαίου της προστασίας των προσωπικών δεδομένων. Όσον αφορά την τηλεφωνική επικοινωνία ΕΕΟ με τρίτο πρόσωπο - μη οφειλέτη, οι ειδικότερες διατάξεις πρέπει να ερμηνευθούν υπό το πρίσμα της αρχής της αναλογικότητας, και δη της ειδικότερης έκφρασης αυτής, της αναγκαιότητας, αλλά και υπό το πρίσμα της αρχής του σκοπού (άρθρο 4 παρ. 1 στοιχ. β' του ν. 2472/1997), η οποία, δεδομένου ότι ο σκοπός στην επικοινωνία με τον τρίτο είναι η τηλεφωνική ανεύρεση του οφειλέτη, περιορίζει τα δεδομένα που πρέπει να ανακοινώνονται στο πλαίσιο αποκλειστικά του σκοπού αυτού.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω, θα πρέπει να γίνει δεκτό ότι η ανακοίνωση σε τρίτο - μη οφειλέτη του συνόλου των στοιχείων που επιβάλλει ο ν. 3758/2009 για την ενημέρωση του οφειλέτη δεν είναι νόμιμη. Ειδικότερα, ο προβληματισμός που ανέκυψε κατά τη συζήτηση



και τη διάσκεψη που ακολούθησε είναι κατά πόσον με την κρίση της Αρχής ότι: «Ο καλών οφείλει να **ενημερώνει** τόσο για την ιδιότητά του (εταιρία ενημέρωσης ή δανειστής) και τα λοιπά στοιχεία που προβλέπονται στο ν. 3758/2009 όσο και το γεγονός της καταγραφής **πριν** από την έναρξη κάθε επικοινωνίας **από οποιοδήποτε πρόσωπο και αν απαντηθεί η κλήση, δηλαδή είτε αυτή απαντηθεί από τον ίδιο τον οφειλέτη είτε από τρίτο πρόσωπο ..**» θίγεται υπέρμετρα ο οφειλέτης από την συνεπαγόμενη αποκάλυψη σε τρίτους (συνηθέστερα στους οικείους του) της αναζήτησής του από ΕΕΟ προφανώς για ληξιπρόθεσμη οφειλή του. Σημειώνεται μάλιστα ότι για τον λόγο αυτό έχουν υποβληθεί και στην Αρχή αρκετές σε αριθμό καταγγελίες οφειλετών, πολλοί μάλιστα εκ των οποίων επικαλούνται ότι από την όχληση αυτή πίεςτηκαν συγγενείς τους (π.χ. άρρωστοι γονείς τους) σε βαθμό διακινδύνευσης της υγείας τους και ότι δημιουργήθηκαν ενδοοικογενειακά προβλήματα.

**6.** Κατόπιν αυτών, δεδομένου ότι τα ζητήματα, εάν μπορεί να καταγράφεται το περιεχόμενο της τηλεφωνικής συνομιλίας ΕΕΟ με τρίτο - μη οφειλέτη, που γίνεται για το σκοπό τηλεφωνικής ανεύρεσης του οφειλέτη, και σε καταφατική περίπτωση με ποιον τρόπο πρέπει να ενημερώνεται ο τρίτος - μη οφειλέτης για την καταγραφή της συνομιλίας (ώστε μην θίγεται ο οφειλέτης), είναι μείζονος σημασίας, πρέπει, κατ' εφαρμογή της διατάξεως του άρθρου 5α παρ. 1 του Κανονισμού Λειτουργίας της Αρχής, να παραπεμφθεί η υπόθεση στην Ολομέλεια, προκειμένου να αποφανθεί επί των ανωτέρω ζητημάτων που αφορούν το πλαίσιο νόμιμης λειτουργίας του κλάδου των ΕΕΟ.

### **ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ**

Παραπέμπει την κρινόμενη υπόθεση στο σύνολό της στην Ολομέλεια, η οποία θα αποφανθεί για τα ζητήματα που αναφέρονται στο σκεπτικό.

**Ο Αναπληρωτής Πρόεδρος**

**Η Γραμματέας**

**Γεώργιος Μπατζαλέξης**

**Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου**