

ΑΠΟΦΑΣΗ 48/2021

(Τμήμα)

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα συνεδρίασε σε σύνθεση Τμήματος μέσω τηλεδιάσκεψης την 15-09-2021 και ώρα 12:00, μετά από πρόσκληση του Προέδρου της, προκειμένου να εξετάσει την υπόθεση που αναφέρεται στο ιστορικό της παρούσας. Παρέστησαν οι Γεώργιος Μπατζαλέξης, Αναπληρωτής Πρόεδρος, κωλυομένου του Προέδρου της Αρχής Κωνσταντίνου Μενουδάκου, τα μέλη Σπυρίδων Βλαχόπουλος, Χαράλαμπος Ανθόπουλος και Κωνσταντίνος Λαμπρινουδάκης ως εισηγητής. Στη συνεδρίαση παρέστησαν, με εντολή του Προέδρου, ο Γεώργιος Ρουσόπουλος, ειδικός επιστήμονας – ελεγκτής ως βοηθός εισηγητή και η Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου, υπάλληλος του τμήματος διοικητικών υποθέσεων της Αρχής, ως γραμματέας.

Στην Αρχή υποβλήθηκαν καταγγελίες από τρεις διαφορετικούς καταγγέλλοντες οι οποίες αφορούν τη δραστηριότητα της της εταιρείας ΚΑΠΑ ΛΑΜΔΑ ΩΜΕΓΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ (εφεξής ΚΛΩ). Συγκεκριμένα:

α) ο Α υπέβαλε τις με αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5071/19-07-2019, Γ/ΕΙΣ/5151/23-07-2019, Γ/ΕΙΣ/5308/31-07-2019, Γ/ΕΙΣ/5686/19-08-2019, Γ/ΕΙΣ/6170/12-09-2019, Γ/ΕΙΣ/6318/19-09-2019, Γ/ΕΙΣ/275/14-01-2020, Γ/ΕΙΣ/1274/17-02-2020, Γ/ΕΙΣ/4747/09-07-2020, Γ/ΕΙΣ/5589/11-08-2020 και Γ/ΕΙΣ/6129/10-09-2020 καταγγελίες. Η Αρχή απέστειλε, αρχικά, στην ΚΛΩ το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/5071-1/10-09-2019 έγγραφο με το οποίο ενημέρωσε την εταιρεία για τις τέσσερις (4)

πρώτες καταγγελίες και ότι ο καταγγέλλων κλήθηκε, διά των τηλεφωνικών αριθμών ... και ..., με σκοπό, σε πολλές περιπτώσεις, την προώθηση καλλυντικών προϊόντων. Ο τηλεφωνικός αριθμός του καταγγέλλοντος είχε ενταχθεί στο μητρώο του άρθρου 11 του ν. 3471/2006 του παρόχου σε χρόνο προγενέστερο των τριάντα ημερών από την πραγματοποίηση των κλήσεων. Από τα στοιχεία που παρείχε στην Αρχή ο πάροχος των τηλεφωνικών αριθμών τους καλούντος (Forthnet) με το υπ' αριθμ. πρωτ. ... (αρ. πρωτ. Αρχής Γ/ΕΙΣ/5867/27-08-2019) έγγραφό του σε απάντηση του υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/5644/13-08-2019 εγγράφου της Αρχής), διαπιστώθηκε ότι οι αριθμοί αυτοί ανήκουν στην εταιρεία ΚΛΩ.

Με τα υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/6170-1/27-09-2019 και Γ/ΕΞ/6318-1/07-10-2019 έγγραφα, η Αρχή διαβίβασε τις δυο (2) επόμενες καταγγελίες, ενώ η ΚΛΩ απάντησε στην Αρχή με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/525/22-01-2020 έγγραφό της στο οποίο αναφέρει τα εξής: Η πελάτισσά της, Β (σύζυγος του καταγγέλλοντος) έπειτα από δική της κλήση από το σταθερό τηλέφωνο ... τόσο στην εκπομπή της Γ όσο και στην εκπομπή του Δ εκδήλωσε ενδιαφέρον και προχώρησε σε παραγγελία διαφημιζόμενων προϊόντων της ΚΛΩ. Πραγματοποιήθηκαν δύο αγορές στις ...-2018 και στις ...-2019, όπως προκύπτει και από τα σχετικά παραστατικά. Ο καταγγέλλων αναφέρει ότι οχλήθηκε για την προώθηση καλλυντικών προϊόντων ενώ η εταιρεία, λαμβάνοντας υπόψη την πραγματοποιηθείσα πώληση, αναφέρει ότι προσπάθησε να έρθει σε επαφή με την πελάτισσά της για να διερευνήσει αν έμεινε ικανοποιημένη από την αγορά της. Σε όλες αυτές τις κλήσεις, η επικοινωνία πραγματοποιούνταν με τον σύζυγο της πελάτισσάς της, άρα δεν θα ήταν δυνατό να γίνει αναφορά στις αγορές που πραγματοποιήθηκαν. Ο στόχος των κλήσεων δεν ήταν η προώθηση νέων προϊόντων αλλά η εξακρίβωση του επιπέδου ικανοποίησης του πελάτη.

Παρά το έγγραφο της Αρχής και την παροχή απόψεων της εταιρείας, ο καταγγέλλων προχώρησε σε πέντε (5) νέες καταγγελίες, ενώ με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/526/22-01-2020 έγγραφό του δήλωσε ότι οι κλήσεις αφορούσαν προώθηση προϊόντων και όχι εξακρίβωση του επιπέδου ικανοποίησης του πελάτη. Τα εν λόγω στοιχεία εστάλησαν στην ΚΛΩ με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞΕ/921/24-03-2021 έγγραφο της Αρχής, η οποία με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2465/09-04-2021 έγγραφό της ανέφερε ότι η σύζυγος του καταγγέλλοντος, κατά την πρώτη παραγγελία,

ενημερώθηκε για τη δυνατότητα να παραμείνει ο αριθμός της στα αρχεία της ΚΛΩ και παρείχε συγκατάθεση, ενώ ενημερώθηκε πλήρως για το δικαίωμά της να διαγραφεί. Η ΚΛΩ υποστηρίζει ότι όλα αυτά είχαν αναφερθεί και στον καταγγέλλοντα, ο οποίος ενημερωνόταν επίσης σε κάθε επικοινωνία για το ότι μπορεί να ζητήσει να διαγραφούν τα στοιχεία του, χωρίς όμως να το πράξει.

β) Με τα με αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1602/05-03-2021, Γ/ΕΙΣ/8466/09-12-2020, Γ/ΕΙΣ/64/05-01-2021, Γ/ΕΙΣ/198/12-01-2021, Γ/ΕΙΣ/452/18-01-2021 και Γ/ΕΙΣ/603/25-01-2021 έγγραφά του ο Ε κατήγγειλε στην Αρχή ότι κλήθηκε για σκοπούς προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών που σχετίζονται με την ΚΛΩ. Σύμφωνα με τον καταγγέλλοντα οι τηλεφωνικοί του αριθμοί έχουν ενταχθεί στο μητρώο του άρθρου 11 του ν. 3471/2006 του εκάστοτε παρόχου σε χρόνο προγενέστερο των τριάντα ημερών από την πραγματοποίηση της κάθε κλήσης. Στην καταγγελία αναφέρεται ότι στο παρελθόν, ο πατέρας του καταγγέλλοντα είχε πραγματοποιήσει αγορά προϊόντος της ΚΛΩ και ότι κατά τη διάρκεια των κλήσεων οι εκάστοτε καλούμενοι χρήστες έχουν πολλές φορές δηλώσει την αντίθεσή τους στη λήψη περαιτέρω επικοινωνιών, χωρίς αυτό να γίνεται σεβαστό. Η Αρχή απέστειλε στην ΚΛΩ το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞΕ/919/24-03-2021 έγγραφό της με το οποίο ενημέρωσε την εταιρεία για τις καταγγελίες και ζήτησε τις απόψεις της. Η εταιρεία απάντησε με το με αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2464/09-04-2021 έγγραφό της, με το οποίο υποστηρίζει ότι ο τηλεφωνικός αριθμός του καταγγέλλοντα βρίσκεται στα αρχεία τους μετά από παραγγελία, ότι οι κλήσεις έγιναν για εξακρίβωση του επιπέδου ικανοποίησης του πελάτη, κι ότι ο πελάτης της κατά την παραγγελία ενημερώθηκε για τη δυνατότητα να παραμείνει ο αριθμός του στα αρχεία της ΚΛΩ και παρείχε συγκατάθεση, ενώ ενημερώθηκε πλήρως για το δικαίωμά του να διαγραφεί. Η ΚΛΩ υποστηρίζει ότι όλα αυτά είχαν αναφερθεί και στον καταγγέλλοντα, ο οποίος ενημερωνόταν επίσης σε κάθε επικοινωνία ότι μπορεί να ζητήσει να διαγραφούν τα στοιχεία του, χωρίς να το πράξει, ενώ περαιτέρω δεν προέκυψε εγγραφή του στο μητρώο του αρ. 11 του ν. 3471/2006.

γ) Με την υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2548/13-04-2021 καταγγελία του ο ΣΤ κατήγγειλε στην Αρχή ότι κλήθηκε για σκοπούς προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών. Με βάση τα στοιχεία της κλήσης αλλά και τον αριθμό ..., ο οποίος

αναφέρεται ότι έχει χρησιμοποιηθεί από την ΚΛΩ σε παρεμφερή υπόθεση, για την οποία η εταιρεία ενημερώθηκε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞΕ/919/24-03-2021 έγγραφο της Αρχής, προκύπτει ότι η εν λόγω κλήση έχει πραγματοποιηθεί για την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών της ΚΛΩ, ή συνεργαζόμενης τρίτης εταιρείας. Σύμφωνα με τον καταγγέλλοντα, ο τηλεφωνικός του αριθμός είχε ενταχθεί στο μητρώο του άρθρου 11 του ν. 3471/2006 του παρόχου του σε χρόνο προγενέστερο των τριάντα ημερών από την πραγματοποίηση της κλήσης.

Η Αρχή ζήτησε τις απόψεις της ΚΛΩ με το με αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞΕ/1112/21-04-2021 έγγραφό της, ενώ η ΚΛΩ απάντησε με το με αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2974/06-05-2021 έγγραφό της. Με αυτό αναφέρει ότι ο τηλεφωνικός αριθμός του καταγγέλλοντα βρίσκεται στα αρχεία τους μετά από παραγγελία, ότι οι κλήσεις έγιναν για εξακρίβωση του επιπέδου ικανοποίησης του πελάτη, κι ότι ο πελάτης της κατά την παραγγελία ενημερώθηκε για τη δυνατότητα να παραμείνει ο αριθμός του στα αρχεία της ΚΛΩ και παρείχε συγκατάθεση, ενώ ενημερώθηκε πλήρως για το δικαίωμά του να διαγραφεί. Η ΚΛΩ υποστηρίζει ότι δεν προέκυψε εγγραφή του αριθμού στο μητρώο του άρ. 11 του ν. 3471/2006 και αναφέρει ότι πλέον έχει διαγράψει από τα αρχεία της τον εν λόγω αριθμό. Κατόπιν της απάντησης αυτής, ο καταγγέλλων, με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3062/10-05-2021 έγγραφό του, δήλωσε ότι δεν είχε κάνει ποτέ παραγγελία από την εταιρεία, ότι δεν έχει παράσχει τη συγκατάθεσή του και ότι η κλήση έγινε για σκοπούς προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών. Η Αρχή, με το με αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞΕ/1209/12-05-2021 έγγραφό της κάλεσε την ΚΛΩ να παράσχει, εντός χρονικού διαστήματος δεκαπέντε ημερών από τη λήψη του εγγράφου, κάθε στοιχείο που έχει στη διάθεσή της και αφορά τον καταγγέλλοντα, όπως παραγγελίες, αποδείξεις πώλησης προϊόντων, αντίγραφο στοιχείων συγκατάθεσης, λοιπές εγγραφές από ηλεκτρονικό σύστημα, ώστε να προκύπτει η προέλευση των προσωπικών δεδομένων του.

Κατόπιν των ανωτέρω και μετά την πάροδο των δεκαπέντε ημερών, η Αρχή προχώρησε σε κλήση της εταιρείας για τη συνεδρίαση του τμήματος την 30-06-2021, με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/1492/14-06-2021 έγγραφό της. Κατά τη συνεδρίαση αυτή, η οποία διενεργήθηκε με τηλεδιάσκεψη, η εταιρεία παρέστη διά της δικηγόρου Αθηνών Γεωργίας Χριστοδούλου, ενώ, αφού έλαβε προθεσμία κατέθεσε το υπ'

αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4609/13-07-2021 υπόμνημα. Σε αυτό αναφέρει περιληπτικά τα εξής: Όλοι οι καταγγέλλοντες αποτελούν πελάτες της εταιρείας και έδωσαν προφορικά τη συγκατάθεσή τους για την καταγραφή του τηλεφωνικού τους αριθμού ενώ δεν επικοινωνήσαν με την εταιρεία για να ανακληθεί η συγκατάθεση αυτή. Τα στοιχεία τους συγκεντρώθηκαν στο αρχείο νομίμως και παραδεκτώς, με δική τους συγκατάθεση, προς το σκοπό υλοποίησης και ολοκλήρωσης των συναλλαγών (αγοράς προϊόντων) με την εταιρεία. Η εταιρεία υποχρεούται να διατηρεί τα αρχεία εμπορικών συναλλαγών για 5 έτη για φορολογικούς σκοπούς. Η ΚΛΩ υποστηρίζει ότι δεν απαιτείται να λάβει έγκριση από τους καταγγέλλοντες, καθώς, σύμφωνα με το άρθρο 11 του ν. 3471/2006, οι τηλεφωνικές διαφημιστικές κλήσεις με ανθρώπινη παρέμβαση επιτρέπονται, εκτός και αν ο καλούμενος έχει δηλώσει ότι δεν τις επιθυμεί (σύστημα “opt-out”). Επισημαίνει ότι είναι πρακτικά ανέφικτη η έγγραφη συγκατάθεση των προσώπων για τις πάσης φύσεως συγκαταθέσεις και εγκρίσεις, λόγω της φύσης των συναλλαγών που υλοποιούνται στο πλαίσιο της συγκεκριμένης μεθόδου τηλεπώλησης, χωρίς παρουσία σε φυσικό κατάστημα ή με χρήση ηλεκτρονικού καταστήματος, αλλά με πώληση μετά από τηλεφωνική συνομιλία. Η εταιρεία δεν είχε πρόθεση πραγματοποίησης μη επιθυμητών κλήσεων, καθόσον δεν είχε ενημερωθεί για την μεταγενέστερη της πρώτης παραγγελίας επιθυμίας τους να μη λαμβάνουν πλέον κλήσεις.

Περαιτέρω, αναφέρει ότι σέβεται το θεσμικό πλαίσιο του ΓΚΠΔ και ότι λίγο μετά την έναρξη εφαρμογής του (στις 21/8/2019 όπως προκύπτει από τα συνημμένα στο υπόμνημα έγγραφα) ανέθεσε σε εξειδικευμένη επιχείρηση την παροχή σχετικών συμβουλευτικών υπηρεσιών. Προσκομίζεται σχετική σύμβαση ενώ αναφέρεται ότι το έργο (το οποίο εκ της σύμβασης έχει χρόνο παράδοσης 6 μήνες από την έναρξη) βρίσκεται σε φάση υλοποίησης εκτεινόμενο στο σύνολο των τμημάτων και μη έχοντας ακόμα ολοκληρωθεί.

Επίσης, δηλώνει ότι έχει διαγράψει από τα αρχεία της τους τηλεφωνικούς αριθμούς των καταγγελλόντων και έχει διακοπεί κάθε επικοινωνία μαζί τους ενώ κανείς εν των υπαλλήλων στο αρμόδιο τμήμα δεν βαρύνεται με δόλο και μόλις πληροφορήθηκαν από την Αρχή περί των καταγγελιών, ενήργησαν για την επανόρθωση της παράβασης.

Η εταιρεία προσκομίζει εμπορικές καρτέλες από το λογιστήριό της, από τις οποίες προκύπτει ότι έχουν πραγματοποιηθεί αγορές που σχετίζονται με τους τρεις καταγγέλλοντες έως και το έτος 2020. Στις καρτέλες αυτές περιέχονται οι κληθέντες αριθμοί τηλεφώνου. Επίσης αναφέρει ότι δεν έχει υποπέσει στο παρελθόν σε παράβαση, ενώ δηλώνει ότι δεν τη βαρύνει δόλος.

Η Αρχή, μετά από εξέταση των στοιχείων του φακέλου, αφού άκουσε τον εισηγητή και τις διευκρινίσεις από το βοηθό εισηγητή, ο οποίος παρέστη χωρίς δικαίωμα ψήφου και αποχώρησε μετά από τη συζήτηση της υποθέσεως και πριν από τη διάσκεψη και τη λήψη αποφάσεως, κατόπιν διεξοδικής συζητήσεως,

ΣΚΕΦΤΗΚΕ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΝΟΜΟ

1. Το ζήτημα των τηλεφωνικών κλήσεων, για σκοπούς απευθείας προώθησης προϊόντων ή υπηρεσιών και για κάθε είδους διαφημιστικούς σκοπούς, ρυθμίζεται στο άρθρο 11 του ν. 3471/2006, όπου ορίζονται τα σχετικά με τις μη ζητηθείσες επικοινωνίες (βλ. παρ. 1 και 2). Σημειώνεται ότι στο άρθρο 11 παρ. 1 του ν. 3471/2006 ορίζεται ότι: *«Η χρησιμοποίηση αυτόματων συστημάτων κλήσης, ιδίως με χρήση συσκευών τηλεομοιοτυπίας (φαξ) ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, και γενικότερα η πραγματοποίηση μη ζητηθεισών επικοινωνιών με οποιοδήποτε μέσο ηλεκτρονικής επικοινωνίας, χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση, για σκοπούς απευθείας εμπορικής προώθησης προϊόντων ή υπηρεσιών και για κάθε είδους διαφημιστικούς σκοπούς, επιτρέπεται μόνο αν ο συνδρομητής συγκατατεθεί εκ των προτέρων ρητώς»*, ενώ με την παράγραφο 2 του ίδιου άρθρου ορίζεται ότι: *«Δεν επιτρέπεται η πραγματοποίηση μη ζητηθεισών επικοινωνιών με ανθρώπινη παρέμβαση (κλήσεων) για τους ανωτέρω σκοπούς, εφόσον ο συνδρομητής έχει δηλώσει προς τον φορέα παροχής της διαθέσιμης στο κοινό υπηρεσίας, ότι δεν επιθυμεί γενικώς να δέχεται τέτοιες κλήσεις. Ο φορέας υποχρεούται να καταχωρίζει δωρεάν τις δηλώσεις αυτές σε ειδικό κατάλογο συνδρομητών, ο οποίος είναι στη διάθεση κάθε ενδιαφερομένου»*. Κατά συνέπεια, οι τηλεφωνικές κλήσεις με ανθρώπινη παρέμβαση, ενόψει των ανωτέρω σκοπών, επιτρέπονται, εκτός αν ο καλούμενος έχει δηλώσει ότι δεν τις επιθυμεί (σύστημα «opt-out»). Τα

φυσικά ή νομικά πρόσωπα μπορούν να απευθύνουν τις αντιρρήσεις τους, όσον αφορά την επεξεργασία των δεδομένων τους, είτε ειδικά απευθείας στον υπεύθυνο επεξεργασίας (δηλαδή στον διαφημιζόμενο) ασκώντας το δικαίωμα εναντίωσης ως προς την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων βάσει του άρθρου 21 του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (Κανονισμός ΕΕ 2016/679 - εφεξής «ΓΚΠΔ») είτε γενικά μέσω της εγγραφής τους στον ειδικό κατάλογο συνδρομητών του παρόχου που προβλέπει το άρθρο 11 παρ. 2 ν. 3471/2006. Ο νόμος προβλέπει τη δημιουργία μητρώων («opt-out») σε κάθε πάροχο και ο συνδρομητής μπορεί να δηλώσει ατελώς, στον δικό του πάροχο υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ότι δεν επιθυμεί να λαμβάνει τηλεφωνικές κλήσεις για απευθείας εμπορική προώθηση. Οι διαφημιζόμενοι, εφόσον πραγματοποιούν τηλεφωνικές προωθητικές ενέργειες με ανθρώπινη παρέμβαση, οφείλουν να λαμβάνουν από όλους τους παρόχους επικαιροποιημένα αντίγραφα των μητρώων του άρ. 11 του ν. 3471/2006 και να εξασφαλίζουν ότι έχουν διαθέσιμες τις δηλώσεις των συνδρομητών που έχουν πραγματοποιηθεί έως τριάντα ημέρες πριν από την πραγματοποίηση της τηλεφωνικής κλήσης (βλ. και τις υπ' αριθμ. 62-67/2016 Αποφάσεις της Αρχής).

2. Περαιτέρω, ο αριθμός τηλεφώνου ενός φυσικού προσώπου αποτελεί προσωπικό δεδομένο, αφού μπορεί να λειτουργήσει ως στοιχείο έμμεσης αναγνώρισης του κατόχου του (πρβλ. άρθρο 4 παρ. 1 Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 εφεξής ΓΚΠΔ), επιτρέποντας την επικοινωνία με αυτόν. Επισημαίνεται δε ότι, σύμφωνα και με τη Γνώμη 4/2007 της ομάδας εργασίας του άρθρου 29 της Ε.Ε. σχετικά με την έννοια των προσωπικών δεδομένων, ειδικά κατά τη λειτουργία ηλεκτρονικών υπηρεσιών, στοιχεία έμμεσης αναγνώρισης, μπορούν επαρκώς σε ορισμένες περιπτώσεις να διακρίνουν ένα άτομο από άλλα στο πλαίσιο ενός συγκεκριμένου συνόλου, ακόμα και αν δεν έχει γίνει η εξακρίβωση του ονόματός του.
3. Στο άρθρο 4 παρ. 11 του ΓΚΠΔ ορίζεται η «συγκατάθεση» του υποκειμένου των δεδομένων ως *«κάθε ένδειξη βουλήσεως, ελεύθερη, συγκεκριμένη, ρητή και εν πλήρει επιγνώσει, με την οποία το υποκείμενο των δεδομένων εκδηλώνει ότι συμφωνεί, με δήλωση ή με σαφή θετική ενέργεια, να αποτελέσουν αντικείμενο επεξεργασίας τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν»*. Για να θεωρηθεί έγκυρη μια συγκατάθεση, θα πρέπει να ισχύουν οι προϋποθέσεις του

αρ. 7 ΓΚΠΔ, δηλαδή μεταξύ άλλων ότι «...ο υπεύθυνος επεξεργασίας είναι σε θέση να αποδείξει ότι το υποκείμενο των δεδομένων συγκατατέθηκε για την επεξεργασία των δεδομένων του προσωπικού χαρακτήρα». Περαιτέρω, Με βάση την αρχή της λογοδοσίας όπως ορίζεται στο αρ. 5 παρ. 2 του ΓΚΠΔ «Ο υπεύθυνος επεξεργασίας φέρει την ευθύνη και είναι σε θέση να αποδείξει τη συμμόρφωση με την παράγραφο 1 («λογοδοσία»).»

4. Στο αρ. 21 ΓΚΠΔ ορίζεται ότι «1. Το υποκείμενο των δεδομένων δικαιούται να αντιτάσσεται, ανά πάσα στιγμή και για λόγους που σχετίζονται με την ιδιαίτερη κατάστασή του, στην επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν, η οποία βασίζεται στο άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο ε) ή στ), περιλαμβανομένης της κατάρτισης προφίλ βάσει των εν λόγω διατάξεων. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν υποβάλλει πλέον τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα σε επεξεργασία, εκτός εάν ο υπεύθυνος επεξεργασίας καταδείξει επιτακτικούς και νόμιμους λόγους για την επεξεργασία οι οποίοι υπερিশχύουν των συμφερόντων, των δικαιωμάτων και των ελευθεριών του υποκειμένου των δεδομένων ή για τη θεμελίωση, άσκηση ή υποστήριξη νομικών αξιώσεων. 2. Εάν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα υποβάλλονται σε επεξεργασία για σκοπούς απευθείας εμπορικής προώθησης, το υποκείμενο των δεδομένων δικαιούται να αντιταχθεί ανά πάσα στιγμή στην επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν για την εν λόγω εμπορική προώθηση, περιλαμβανομένης της κατάρτισης προφίλ, εάν σχετίζεται με αυτήν την απευθείας εμπορική προώθηση...» Περαιτέρω, με βάση το άρθρο 12 παρ. 2 του ΓΚΠΔ «Ο υπεύθυνος επεξεργασίας διευκολύνει την άσκηση των δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων που προβλέπονται στα άρθρα 15 έως 22.»
5. Στο άρθρο 6 παρ. 1 του ΓΚΠΔ ορίζεται ότι «Η επεξεργασία είναι σύμφωνη μόνο εάν και εφόσον ισχύει τουλάχιστον μία από τις ακόλουθες προϋποθέσεις: α) το υποκείμενο των δεδομένων έχει παράσχει συγκατάθεση για την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του για έναν ή περισσότερους συγκεκριμένους σκοπούς (...) στ) η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τους σκοπούς των έννομων συμφερόντων που επιδιώκει ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή τρίτος, εκτός εάν έναντι των συμφερόντων αυτών υπερिशύει το συμφέρον ή τα θεμελιώδη δικαιώματα και οι ελευθερίες του υποκειμένου των δεδομένων που

επιβάλλουν την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ιδίως εάν το υποκειμένο των δεδομένων είναι παιδί. (...)» Σε σχέση με την επεξεργασία για σκοπό άλλο από αυτόν για τον οποίο έχουν συλλεγεί τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα η οποία δεν βασίζεται στη συγκατάθεση του υποκειμένου των δεδομένων ή στο δίκαιο της Ένωσης ή το δίκαιο κράτους μέλους στην παρ. 4 του ίδιου άρθρου παρατίθενται μια σειρά από κριτήρια τα οποία οφείλει να λάβει υπόψη του ο υπεύθυνος επεξεργασίας, προκειμένου να εξακριβωθεί κατά πόσο η επεξεργασία είναι συμβατή με τον σκοπό για τον οποίο συλλέγονται αρχικώς τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα.

6. Από τα στοιχεία του φακέλου της υπόθεσης, και σύμφωνα με όσα αναφέρει ο υπεύθυνος επεξεργασίας στο αρχικό του υπόμνημα, προκύπτει ότι η επεξεργασία δεδομένων των καταγγελλόντων (τουλάχιστον του αριθμού τηλεφώνου αλλά και των λοιπών στοιχείων που έχουν τηρηθεί μετά την συναλλαγή του εκάστοτε πελάτη με την εταιρεία ΚΛΩ) για το σκοπό της προώθησης προϊόντων βασίζεται, σύμφωνα με τη δήλωση του υπευθύνου επεξεργασίας, σε συγκατάθεση του υποκειμένου, η οποία προέκυψε μετά από τηλεφωνική αγορά. Αν και στις περιπτώσεις αυτές προκύπτει ότι έγινε αγορά στο πλαίσιο της οποίας χορηγήθηκαν προς την ΚΛΩ τα εν λόγω δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, δεν υπάρχουν στοιχεία τα οποία να αποδεικνύουν ότι είχε παρασχεθεί συγκατάθεση. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας με το υπόμνημά του κάνει αναφορά σε «προφορική συγκατάθεση». Συνεπώς, ελλείψει στοιχείων απόδειξής της, δεν μπορεί να γίνει δεκτή η συγκατάθεση ως νομική βάση της επεξεργασίας. Περαιτέρω, με το τελευταίο της υπόμνημα, η ΚΛΩ αναφέρει ότι χρησιμοποιεί για την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών τα στοιχεία τα οποία συνέλεξε μετά από αγορά προϊόντων και ότι πλέον, με βάση τη διάταξη του άρ. 11 του ν. 3471/2006 μπορούσε να καλέσει τους εν λόγω πελάτες της. Ουσιαστικά, η ΚΛΩ υποστηρίζει ότι για την επεξεργασία των δεδομένων (αριθμού τηλεφώνου) των υφιστάμενων πελατών της για προωθητικές κλήσεις μπορεί να έχει ως νομική βάση το υπέρτερο έννομο συμφέρον της (άρθρο 6 παρ. 1 στ' ΓΚΠΔ). Ο ισχυρισμός αυτός θα μπορούσε να γίνει δεκτός, καθώς ήδη η νομοθεσία για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες αναγνωρίζει ένα προβάδισμα στον υπεύθυνο επεξεργασίας ο οποίος στο πλαίσιο συναλλαγής αποκτά δεδομένα επικοινωνίας πελάτη του (βλ. άρθρο 11 παρ. 3 ν.

3471/2006). Καθώς όμως πρόκειται ουσιαστικά για χρήση δεδομένων για άλλο σκοπό από αυτόν για τον οποίο έχουν αρχικά συλλεγεί τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, θα πρέπει να εξασφαλίζονται τα κριτήρια του άρθρου 6 παρ. 4 ΓΚΠΔ και να ικανοποιούνται οι αρχές της επεξεργασίας του άρθρου 5 του ΓΚΠΔ. Εν προκειμένω, για να εξασφαλίζεται η αρχή της διαφάνειας του ΓΚΠΔ (αρ. 5 παρ. 1 α') θα έπρεπε, τουλάχιστον, να εξασφαλίζεται κατάλληλη ενημέρωση του υποκειμένου των δεδομένων κατά το στάδιο της συλλογής των δεδομένων, ώστε αυτό να γνωρίζει ότι τα δεδομένα του θα χρησιμοποιηθούν για έναν επιπλέον διαφορετικό σκοπό, ενώ παράλληλα να του δίνεται και η δυνατότητα έκφρασης εναντίωσης. Επίσης, ο υπεύθυνος επεξεργασίας θα έπρεπε να διασφαλίσει ότι σέβεται τις αντιρρήσεις των πελατών του, είτε όταν εκφράζονται ατομικά προς τον ίδιο είτε όταν εκφράζονται γενικά μέσω του μητρώου του άρθρου 11 του ν. 3471/2006. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν απέδειξε ότι τήρησε τις εν λόγω προϋποθέσεις για τη διασφάλιση της νομιμότητας, ως οφείλει με βάση την αρχή της λογοδοσίας (άρ. 5 παρ. 2 ΓΚΠΔ). Για παράδειγμα, δεν προσκόμισε έγγραφο πολιτικής σε σχέση με την ενημέρωση για την (περαιτέρω) επεξεργασία των δεδομένων του πελάτη για διαφημιστικούς σκοπούς ούτε απέδειξε ότι λαμβάνει σε τακτά χρονικά διαστήματα αντίγραφα του μητρώου του άρθρου 11 του ν. 3471/2006. Επίσης, θα όφειλε, να έχει σεβαστεί τις αντιρρήσεις των καλούμενων υποκειμένων των δεδομένων οι οποίες ασκούνται κατά τη διάρκεια της κλήσης ή, τουλάχιστον, να διαθέτει διαδικασία για την άσκηση του δικαιώματος εναντίωσης και να ενημερώνει για αυτή. Οι ενέργειες αυτές θα έπρεπε να έχουν γίνει άμεσα, από την πρώτη κλήση και έκφραση αντίρρησης του πελάτη και σε κάθε περίπτωση μετά την παρέμβαση της Αρχής. Μάλιστα, σε σχέση με την αρχή της διαφάνειας, επισημαίνεται ότι όπως προκύπτει από τις καταγγελίες, στις οποίες γίνεται αναφορά σε προϊόντα, δεν γίνεται σαφής στα υποκείμενα των δεδομένων ούτε καν η ταυτότητα του υπευθύνου επεξεργασίας. Συνεπώς, προκύπτει ότι η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων των υφιστάμενων πελατών με σκοπό τη διενέργεια των διαφημιστικών κλήσεων έγινε κατά παράβαση του άρθρου 6 του ΓΚΠΔ. Επισημαίνεται ότι ο αρχικά δηλούμενος σκοπός της κλήσης από την ΚΛΩ (εξακρίβωση του επιπέδου ικανοποίησης του πελάτη) αμφισβητείται και από τους τρεις καταγγέλλοντες. Καθώς δεν προκύπτει από κανένα στοιχείο (π.χ. πολιτική

προστασίας δεδομένων της εταιρείας) και δεν επιβεβαιώνεται από τους καταγγέλλοντες, δεν θα πρέπει να γίνει δεκτός. Άλλωστε ο ισχυρισμός αυτός δεν προβλήθηκε με το τελευταίο υπόμνημα της εταιρείας

- 7.** Σε σχέση με τη μη ικανοποίηση του δικαιώματος εναντίωσης, στις δύο πρώτες περιπτώσεις, προκύπτει ότι οι καταγγέλλοντες έχουν ασκήσει προφορικά και κατά τη διάρκεια των κλήσεων εναντίωση, η οποία δεν έγινε δεκτή. Αυτό θα πρέπει να γίνει δεκτό καθώς αναφέρεται σε όλες τις καταγγελίες ενώ ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν προσκόμισε έγγραφη πολιτική ή οδηγίες προς το προσωπικό του σε σχέση με την ικανοποίηση των δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων κατά τις κλήσεις. Μάλιστα σε μια περίπτωση (α') αποδεικνύεται ότι η εναντίωση δεν έγινε δεκτή ακόμα και μετά την παρέμβαση της Αρχής, καθώς ο καταγγέλλων επανήλθε με νεότερες καταγγελίες μετά το αρχικό έγγραφο της Αρχής προς την ΚΛΩ και την απάντηση της εταιρείας. Συνεπώς, προκύπτει μη ικανοποίηση δικαιωμάτων εναντίωσης κατά παράβαση του άρθρου 21 του ΓΚΠΔ αλλά παράλληλα και μη διευκόλυνση στην άσκηση των δικαιωμάτων (παράβαση του άρθρου 12 παρ. 2 ΓΚΠΔ), η οποία επίσης προκύπτει από την πλήρη απουσία πληροφοριών σε σχέση με την άσκηση δικαιωμάτων. Επισημαίνεται ότι στην τρίτη περίπτωση, αν και ο καταγγέλλων αρνείται την προηγούμενη συναλλαγή, η ΚΛΩ προσκομίζει στοιχεία αυτής. Αλλά, καθώς ο καταγγέλλων έχει εγγραφεί στο μητρώο του άρθρου 11 του ν. 3471/2006 προκύπτει επίσης παράβαση σε σχέση με την κλήση προς αυτόν, καθώς ο καταγγέλλων έχει ασκήσει γενικά εναντίωση.
- 8.** Με βάση τα ανωτέρω, η Αρχή κρίνει ότι συντρέχει περίπτωση να ασκήσει τις κατά το άρθρο 58 παρ. 2 του ΓΚΠΔ διορθωτικές εξουσίες της σε σχέση με τις διαπιστωθείσες παραβάσεις. Η Αρχή κρίνει επίσης ότι, με βάση τις περιστάσεις που διαπιστώθηκαν, πρέπει να επιβληθεί, κατ' εφαρμογή της διάταξης του άρθρου 58 παρ. 2 εδ. θ' του ΓΚΠΔ αποτελεσματικό, αναλογικό και αποτρεπτικό διοικητικό χρηματικό πρόστιμο κατ' άρθρο 83 του ΓΚΠΔ τόσο προς αποκατάσταση της συμμόρφωσης, όσο και για την τιμωρία της παράνομης συμπεριφοράς.
- 9.** Περαιτέρω η Αρχή, έλαβε υπόψη τα κριτήρια επιμέτρησης του προστίμου που ορίζονται στο άρθρο 83 παρ. 2 του ΓΚΠΔ, την παράγραφο 5 στοιχ. α' και β' του ίδιου άρθρου που έχουν εφαρμογή στην παρούσα υπόθεση και τις κατευθυντήριες γραμμές για την εφαρμογή και τον καθορισμό διοικητικών

προστίμων για τους σκοπούς του ΓΚΠΔ¹, καθώς και τα πραγματικά δεδομένα της εξεταζόμενης υπόθεσης και ιδίως:

α) Τη διάρκεια και την ένταση της παράβασης, ειδικά στις δύο πρώτες περιπτώσεις, όπου οι καταγγέλλοντες έχουν λάβει πολλαπλές κλήσεις για μεγάλα χρονικά διαστήματα (πάνω από έτος στην α' περίπτωση, περί το εξάμηνο στη β'), ενώ δηλώνουν τις αντιρρήσεις τους διαρκώς.

β) Τη μη διακοπή των οχλήσεων ακόμα και μετά την παρέμβαση της Αρχής ειδικά στην α' περίπτωση.

γ) Ότι δεν πρόκειται για δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των άρθρων 9 και 10 του ΓΚΠΔ.

δ) Ότι σκοπός του υπευθύνου είναι να αποκομίσει οικονομικό κέρδος.

ε) Ότι αν και από το 2019 υπάρχει σύμβαση για παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών για το ΓΚΠΔ, σχεδόν δύο έτη μετά δεν προσκομίστηκε κανένα σχετικό έγγραφο, ούτε αποδείχθηκε ότι υλοποιήθηκε η σύμβαση.

στ) Ότι δεν έχει επιβληθεί στο παρελθόν διοικητική κύρωση από την Αρχή στον υπεύθυνο επεξεργασίας

ζ) Το γεγονός ότι οι ως άνω στοιχειοθετούμενες παραβάσεις του ΓΚΠΔ δεν αποδεικνύεται άνευ αμφιβολίας ότι αποδίδονται σε δόλο του υπευθύνου επεξεργασίας.

η) Από τα διαθέσιμα στο ΓΕΜΗ στοιχεία² προκύπτει ότι η εταιρεία διαθέτει κύκλο εργασιών για το έτος 2019 €4.979.261,88 και τα μεικτά της κέρδη ανέρχονται σε €2.577.606,13.

10. Όσον αφορά στις καταγγελίες των φυσικών προσώπων που αναφέρονται στην αρχή της παρούσης, η Αρχή διαπιστώνει ότι οι καταγγελίες είναι βάσιμες. Το διορθωτικό μέτρο του διοικητικού προστίμου, όπως αυτό αναλύθηκε στην προηγούμενη σκέψη, επιβάλλεται για το σύνολο της παράβασης, στην οποία περιλαμβάνονται και οι περιπτώσεις των καταγγελλόντων οι οποίοι αποτελούν αποδέκτες της απόφασης.

¹ <https://ec.europa.eu/newsroom/article29/items/611237/en> - wp253

² <https://www.businessregistry.gr/publicity/show/132503501000>

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ

Η Αρχή

Επιβάλλει στον υπεύθυνο της επεξεργασίας ΚΑΠΑ ΛΑΜΔΑ ΩΜΕΓΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ το αποτελεσματικό, αναλογικό και αποτρεπτικό διοικητικό χρηματικό πρόστιμο που αρμόζει στην συγκεκριμένη περίπτωση, σύμφωνα με τις ειδικότερες περιστάσεις αυτής, ύψους είκοσι χιλιάδων (20.000) ευρώ για παραβίαση του άρθρου 6 του ΓΚΠΔ, σε σχέση με τα αναφερόμενα στη σκέψη 6 και για παραβίαση του άρθρου 21 του ΓΚΠΔ και του άρθρου 12 παρ. 2 του ΓΚΠΔ σε σχέση με τα αναφερόμενα στη σκέψη 7, σύμφωνα με τα άρθρα 58 παρ. 2 στοιχ. θ' και 83 παρ. 5 στοιχ. α' και β' ΓΚΠΔ.

Ο Πρόεδρος

Η Γραμματέας

Γεώργιος Μπατζαλέξης

Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου