

Αρ. Φακ.: 11.17.001.008.015

ΜΕ ΤΟ ΧΕΡΙ

19 Απριλίου, 2021

### ΑΠΟΦΑΣΗ

#### Θέμα: Καταγγελία για παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

Σε συνέχεια της μεταξύ μας αλληλογραφίας, σε σχέση με την εν λόγω καταγγελία, σας ενημερώνω για τα ακόλουθα:

#### Γεγονότα:

2. Την 21 Ιανουαρίου, 2020 καταχωρίστηκε στο Γραφείο μου καταγγελία από τον ΧΧΧΧΧ (στο εξής ο «Παραπονούμενος») σε σχέση με τηλεφωνική κλήση που δέχθηκε την 15 Ιανουαρίου, 2020 από υπάλληλο της Trust Insurance Ltd (στο εξής η «Καθ' ης») στον αριθμό τηλεφώνου του ΧΧΧΧΧ. Σύμφωνα με το τι του λέχθηκε, η κλήση είχε γίνει για επικαιροποίηση στοιχείων προφίλ πελατών. Στην ερώτηση του Παραπονούμενου από που είχαν βρει τον αριθμό τηλεφώνου, η υπάλληλος απάντησε ότι θα το ερευνήσει και θα επανέλθει. Παρόλα αυτά, η υπάλληλος δεν επανήλθε, ούτε προχώρησε το θέμα της επικαιροποίησης στοιχείων.

2.1 Ανταλλάγησαν διάφορες επιστολές μεταξύ το Γραφείου μου και του Παραπονούμενου από τη μια, και του Γραφείου μου και της Καθ' ης, από την άλλη. Αναφέρθηκαν διάφορα θέματα εντός της ανταλλαγείσας αλληλογραφίας. Θα επικεντρωθώ στο θέμα της καταγγελίας όμως, που είναι ο τρόπος λήψης γνώσης από την Trust Insurance Ltd του ελληνικού αριθμού τηλεφώνου του Παραπονούμενου.

2.2 Η θέση του Παραπονούμενου σε σχέση με το θέμα αυτό, είναι ότι το πρόσωπο που πληροφόρησε την Trust Insurance Ltd για τον ελληνικό αριθμό τηλεφώνου του, **το έπραξε χωρίς την συγκατάθεση του**. Ουδέποτε συγκατατέθηκε και/ή έδωσε την έγκριση του σε οποιοδήποτε πρόσωπο ή υπάλληλο της εταιρείας για κοινοποίηση του σχετικού αριθμού. Ούτε και ενημερώθηκε από οποιοδήποτε υπάλληλο έτσι ώστε να συγκατατεθεί, είτε πριν, είτε μετά το γεγονός αυτό. Είχε προσωπική σχέση με την υπάλληλο της εταιρείας, η οποία τερματίστηκε, πριν από την κοινοποίηση του αριθμού του τηλεφώνου του.

2.3 Μετά από διευκρινίσεις που ζητήθηκαν, η τελική θέση της Καθ' ης για τον τρόπο λήψης γνώσης του ελληνικού αριθμού του Παραπονούμενου, ήταν ότι ως η υπάλληλος τους διαβεβαίωσε, **η ίδια ανανέωσε το ασφαλιστικό προφίλ** του

Παραπονουμένου «το 2019, προσθέτοντας τον ελληνικό αριθμό τηλεφώνου του, ως εναλλακτικό τηλέφωνο επικοινωνίας, **μετά από αίτημα του ιδίου και/ή μετά από μεταξύ τους συνεννόηση**, καθώς στα προηγούμενα τηλεφωνικά στοιχεία που υπήρχαν – το ένα δεν ίσχυε (αυτό της υπάλληλου) και στο άλλο που ήταν το δικό του κυπριακό δεν απαντούσε και η ίδια δεν επρόκειτο να αναλαμβάνει πλέον να διαχειρίζεται τα συμβόλαια του, οπότε ο ίδιος ήταν ενήμερος από την ίδια ότι είχε δώσει τον εν λόγω αριθμό.» Αυτό είχε γίνει **«μετά τον τερματισμό της προσωπικής τους σχέσης. Και ο ίδιος με τον χωρισμό τους, όπως η ίδια αναφέρει, της είπε να το δώσει σε όποια θέματα είχε ακόμα εκκρεμότητες .....** Αυτό έγινε όταν τερματίστηκε η προσωπική τους σχέση, ώστε να επικοινωνεί η εταιρεία απευθείας μαζί του. Όταν το 2020 το αρμόδιο τμήμα δεν κατάφερε να επικοινωνήσει μαζί του για τα συμβόλαια του (το ένα που έληξε και το άλλο που επρόκειτο να λήξει) επικοινωνήσε με την υπάλληλο μας η οποία τους προμήθευσε με τον συγκεκριμένο αριθμό τηλεφώνου (αυτόν που ήδη είχε καταχωρήσει και στο σύστημα).» Είναι η θέση της Καθ' ης, ότι όλα όσα ακολούθησαν αποτελούν εκδικητικές ενέργειες προς την υπάλληλο τους, από μέρους του Παραπονουμένου.

2.4 Αναφορικά με το θέμα της επικαιροποίησης των στοιχείων του Παραπονουμένου, η Καθ' ης ανέφερε ότι αυτή δεν ολοκληρώθηκε καθώς ο Παραπονούμενος δεν συνέβαλε και δεν συγκατατέθηκε στην ολοκλήρωση της. Αρχικά η Καθ' ης ανέφερε ότι **δεν ενημέρωσαν τον Παραπονούμενο για τον τρόπο λήψης γνώσης του νέου του αριθμού μετά την κλήση της υπάλληλου την 15 Ιανουαρίου, 2020 και την σχετική του ερώτηση, γιατί μιλώντας με την υπάλληλο που είχε στο παρελθόν προσωπική σχέση μαζί του και ενημερώνοντας την σχετικά, τους είχε αναφέρει ότι θα αναλάμβανε η ίδια να τον ενημερώσει.** Μετά, ακολούθησε η επιστολή του Γραφείου μου ημερ. 31 Ιανουαρίου, 2020, με την οποία ενημερώνονταν για την καταχωρισθείσα καταγγελία εκ μέρους του Παραπονουμένου. Δεν έχουν άλλο αριθμό που θα μπορούσαν να επικοινωνήσουν μαζί του. Η υπάλληλος ακολούθως τους ενημέρωσε ότι ο Παραπονούμενος ήταν ενήμερος για την προσθήκη του νέου αριθμού τηλεφώνου του στα τηλέφωνα επικοινωνίας. Τελικά η Καθ' ης, διευκρίνισε ότι η θέση της είναι ότι ο Παραπονούμενος ο ίδιος είχε αναφέρει στην υπάλληλο τους μετά τον τερματισμό των σχέσεων τους, **«να το δώσει σε όποια θέματα είχε ακόμα εκκρεμότητες».**

2.5 Ο Παραπονούμενος από την άλλη, ανέφερε ότι ουδέποτε αρνήθηκε επικαιροποίηση στοιχείων, εφόσον δεν επανήλθε η υπάλληλος που του τηλεφώνησε την 15 Ιανουαρίου, 2020 να τον ενημερώσει για την πηγή της γνώσης του νέου αριθμού τηλεφώνου του, ούτε ακολούθως τον ενημέρωσε η υπάλληλος με την οποία διατηρούσε προσωπική σχέση, σχετικά με την ενέργεια της να προσθέσει τον αριθμό τηλεφώνου του στα στοιχεία επικοινωνίας. Γι' αυτό και απευθύνθηκε στο Γραφείο μου.

2.6 Κατά τη διάρκεια της ανταλλαγής αλληλογραφίας, ο Παραπονούμενος προέβαλε επίσης την θέση ότι τα συμβόλαια έγιναν εν αγνοία του και ότι έχει μάθει για την πληρωμή τους, μετά τον τερματισμό της σχέσης του με την εν λόγω υπάλληλο. Σε κάθε περίπτωση, η Καθ' ης παρουσίασε τα σχετικά ασφαλιστήρια συμβόλαια και/ή προτάσεις, στα οποία φαίνεται να υπάρχει η υπογραφή του Παραπονουμένου. Την θέση αυτή αρνήθηκε η Καθ' ης, υποστηρίζοντας περαιτέρω ότι για ένα εκ των δύο ασφαλιστικών συμβολαίων, υπήρξαν δύο απαιτήσεις αποζημιώσεων εντός του έτους 2019, με την μία να ικανοποιείται και την άλλη να εκκρεμεί.

2.7 Ξεκαθαρίζω ότι το κατά πόσον είχαν γίνει νομότυπα ή όχι τα ασφαλιστικά συμβόλαια, δεν είναι κάτι το οποίο θα εξεταστεί από το Γραφείο μου. Εάν ο Παραπονούμενος θεωρεί ότι υπάρχει πλαστογράφηση συμβολαίων και ή παραποίηση εγγράφων και ή οποιοδήποτε άλλο αδίκημα, θα πρέπει να αποταθεί στις Αστυνομικές Αρχές και να ακολουθηθεί η προβλεπόμενη νομική διαδικασία. Εκείνο που θα εξετάσω, είναι τη νομιμότητα λήψης γνώσης του ελληνικού αριθμού τηλεφώνου του Παραπονουμένου, σε συνδυασμό με τις υποχρεώσεις που βαρύνουν ένα υπεύθυνο επεξεργασίας.

2.8 Έχοντας υπόψιν τα ανωτέρω στοιχεία, την 5 Φεβρουαρίου, 2021 εξέδωσα εκ πρώτης όψεως απόφαση εναντίον της Καθ' ης για παράβαση του **Άρθρου 6(1)(α) του ΓΚΠΔ 2016/679**, ήτοι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα χωρίς την συγκατάθεση του υποκειμένου των δεδομένων. Κλήθηκε η Καθ' ης το Παράπνοο όπως εκθέσει τους λόγους για τους οποίους πιστεύει ότι δεν θα πρέπει να επιβληθεί οποιοδήποτε διορθωτικό μέτρο ή διοικητική κύρωση

2.9 Την 12 Μαρτίου, 2021 η Καθ' ης το Παράπνοο απάντησε επαναλαμβάνοντας ουσιαστικά τις θέσεις που προέβαλε και πριν την έκδοση της εκ πρώτης όψεως απόφασης, ως προς το πως περιήλθε σε γνώση τους ο νέος αριθμός τηλεφώνου του Παραπονουμένου. Επανέλαβε επίσης ότι η καταγγελία καταχωρίστηκε κακόβουλα. Προς υποστήριξη της θέσης αυτής απέστειλε αποτύπωμα οθόνης κινητού τηλεφώνου με μηνύματα, τα οποία κατ' ισχυρισμό στάληκαν από τον Παραπονούμενο προς την υπάλληλο της Καθ' ης, με την οποία διατηρούσε προσωπική σχέση στο παρελθόν. Στα μηνύματα αυτά εκφράζονται ύβρεις και απειλές προς στο πρόσωπο της υπαλλήλου τους όπως π.χ. «XXXXX». Επισυνάφθηκε επίσης Γραπτή Δήλωση της υπαλλήλου της Καθ' ης, με την οποία περιέγραφε την σχέση που είχε με τον Παραπονούμενο και την θέση ότι μετά τον χωρισμό τους περί τον Αύγουστο του 2019 συμφώνησαν και την είχε εξουσιοδοτήσει, ότι στην περίπτωση που κάποιος επικοινωνούσε μαζί της για οποιεσδήποτε οικονομικές του υποχρεώσεις, θα τον ενημέρωνε για τον νέο αριθμό τηλεφώνου. Σημείωσε δε, ότι ο Παραπονούμενος άλλαζε συνεχώς αριθμούς τηλεφώνου. Στην βάση της ως άνω συνεννόησης τους, προέβηκε σε ανανέωση των στοιχείων επικοινωνίας του Παραπονουμένου στα συστήματα της Καθ' ης, αναγράφοντας το νέο αριθμό τηλεφώνου. Ο προηγούμενος αριθμός που ήταν καταχωρισμένος στα συστήματα, ήταν ήδη εκτός λειτουργίας. Το νέο αριθμό τηλεφώνου έχει δώσει και στο σχολείο που φοιτούσαν τα παιδιά της, στην Αστυνομία, σε δικηγόρο Απαιτητή για χρέος του Παραπονουμένου στην Αθήνα και σε άλλα άτομα που την ενόχλησαν για οφειλές του.

2.10 Η Καθ' ης παρέπεμψε επίσης στις πρόνοιες του Άρθρου 7 του ΓΚΠΔ 2016/679 καθώς και στην αιτιολογική σκέψη (32), τα οποία επεξηγούν τις προϋποθέσεις λήψης συγκατάθεσης, το βάρος απόδειξης του υπεύθυνου επεξεργασίας, το δικαίωμα του υποκειμένου των δεδομένων να ανακαλέσει ανά πάσα στιγμή την συγκατάθεση του και ότι αυτό **δεν θίγει τη νομιμότητα της επεξεργασίας που βασίστηκε στη συγκατάθεση, προ της ανάκλησης**, καθώς και τη δυνατότητα η συγκατάθεση να έχει δοθεί **προφορικά**. Θεωρεί η Καθ' ης, ότι η συγκατάθεση του Παραπονουμένου έχει τεκμηριωθεί από τη Γραπτή Δήλωση της υπαλλήλου της, όπου περιγράφονται οι συνθήκες κάτω από τις οποίες δόθηκε **προφορική συγκατάθεση**. Υποστήριξε επίσης, ότι η επεξεργασία που βασίστηκε στην πρότερη προφορική συγκατάθεση και

τελέστηκε με την τηλεφωνική κλήση προς τον Παραπονούμενο την 15<sup>η</sup> Ιανουαρίου, 2020, ήταν νόμιμη. Με την άρνηση του να προχωρήσει σε επικαιροποίηση και με την ουσιαστική ένσταση του αναφορικά με τον τρόπο που η Καθ' ης έλαβε γνώση του αριθμού τηλεφώνου, η Καθ' ης διέγραψε τον αριθμό τηλεφώνου του και ενημέρωσε γι' αυτό και την υπάλληλο της. Είναι η θέση της Καθ' ης, ότι παρά την άρνηση, η επεξεργασία κατά τον χρόνο που τελέστηκε, ήταν νόμιμη.

2.11 Παρά τα ως άνω, η Καθ' ης ανέφερε ότι στην περίπτωση που κριθεί ότι η συλλογή της προφορικής συγκατάθεσης του Παραπονουμένου, δεν ήταν υπό τις περιστάσεις η καλύτερη μέθοδος που θα μπορούσε να ακολουθηθεί, για την αποφυγή παρόμοιων περιστατικών, προτίθεται να λάβει νέο διορθωτικό μέτρο. Αυτό θα είναι είτε η λήψη της επικαιροποίησης/αλλαγής στοιχείων γραπτώς, είτε δια της ηχογράφησης της εντολής, στην περίπτωση που γίνει τηλεφωνικώς.

2.12 Τέλος, η Καθ' ης εξέθεσε τους μετριαστικούς παράγοντες που θα μπορούσαν να ληφθούν υπόψιν, όπως την διπλή ιδιότητα της υπαλλήλου τους (ασφαλίστρια και πρώτην σύντροφος του Παραπονουμένου), τη διαγραφή του νέου αριθμού του Παραπονουμένου αμέσως μετά την άρνηση του για περαιτέρω χρήση, την μη πρόκληση ζημιάς στον Παραπονούμενο, το μεμονωμένο του περιστατικού και τα αλλότρια κίνητρα πίσω από την καταγγελία.

### **Νομική πτυχή**

3. Οι Γενικές Αρχές που διέπουν την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, βρίσκονται αποτυπωμένες στο **Άρθρο 5 παρ. 1 του ΓΚΠΔ 2016/679**. «Ο υπεύθυνος επεξεργασίας φέρει την ευθύνη και είναι σε θέση να αποδείξει τη συμμόρφωση με την παράγραφο 1 («λογοδοσία»). (βλ. **Άρθρο 5 παρ. 2**)

3.1 Στο **Άρθρο 6, παρ.1 του ΓΚΠΔ 2016/679**, καθορίζονται οι νομικές βάσεις σύμφωνα με τις οποίες μια επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα καθίσταται σύννομη. Μεταξύ αυτών, το γεγονός ότι μια επεξεργασία δύναται να «είναι απαραίτητη για την εκτέλεση σύμβασης της οποίας το υποκείμενο των δεδομένων είναι συμβαλλόμενο μέρος ή για να ληφθούν μέτρα κατ' αίτηση του υποκειμένου των δεδομένων πριν από τη σύναψη σύμβασης», ή όταν «το υποκείμενο των δεδομένων έχει συναινέσει στην επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του για έναν ή περισσότερους συγκεκριμένους σκοπούς».

3.2 Η νομική βάση στην οποία στηρίζεται μια επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, αποκαλύπτεται στα πλαίσια διαφάνειας και λογοδοσίας του υπεύθυνου επεξεργασίας (βλ. **Άρθρο 5**), προς στο υποκείμενο των δεδομένων κατά την λήψη των προσωπικών του δεδομένων (**Άρθρο 13 του ΓΚΠΔ 2016/679**). Στην περίπτωση αυτή, ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να ενημερώσει το υποκείμενο των δεδομένων, μεταξύ άλλων, για «τους σκοπούς της επεξεργασίας για τους οποίους προορίζονται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και τη νομική βάση για την επεξεργασία», στην περίπτωση που «η επεξεργασία βασίζεται στο άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο στ), τα έννομα συμφέροντα που επιδιώκονται από τον υπεύθυνο επεξεργασίας ή από τρίτο,» ή και για το «κατά πόσο η παροχή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα αποτελεί νομική ή συμβατική υποχρέωση ή απαίτηση για τη σύναψη σύμβασης, καθώς και κατά πόσο το υποκείμενο των δεδομένων υποχρεούται

να παρέχει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και ποιες ενδεχόμενες συνέπειες θα είχε η μη παροχή των δεδομένων αυτών».

3.3 Σύμφωνα με την ερμηνεία που δίνεται στο **Άρθρο 4 παρ. 11**, η συγκατάθεση του υποκειμένου των δεδομένων είναι «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».

3.4 Η **αιτιολογική σκέψη (32)** επεξηγεί περαιτέρω ότι:

«Η συγκατάθεση θα πρέπει να παρέχεται **με σαφή θετική ενέργεια** η οποία να συνιστά ελεύθερη, συγκεκριμένη, ρητή και εν πλήρει επιγνώσει ένδειξη της συμφωνίας του υποκειμένου των δεδομένων υπέρ της επεξεργασίας των δεδομένων που το αφορούν, για παράδειγμα με γραπτή δήλωση, μεταξύ άλλων με ηλεκτρονικά μέσα, ή με προφορική δήλωση. Αυτό θα μπορούσε να περιλαμβάνει τη συμπλήρωση ενός τετραγωνιδίου κατά την επίσκεψη σε διαδικτυακή ιστοσελίδα, την επιλογή των επιθυμητών τεχνικών ρυθμίσεων για υπηρεσίες της κοινωνίας των πληροφοριών ή μια δήλωση ή συμπεριφορά που δηλώνει σαφώς, στο συγκεκριμένο πλαίσιο, ότι το υποκείμενο των δεδομένων αποδέχεται την πρόταση επεξεργασίας των οικείων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Επομένως, η σιωπή, τα προσυμπληρωμένα τετραγωνίδια ή η αδράνεια δεν θα πρέπει να εκλαμβάνονται ως συγκατάθεση. Η συγκατάθεση θα πρέπει να καλύπτει το σύνολο των δραστηριοτήτων επεξεργασίας που διενεργείται για τον ίδιο σκοπό ή για τους ίδιους σκοπούς. Όταν η επεξεργασία έχει πολλαπλούς σκοπούς, θα πρέπει να δίνεται συγκατάθεση για όλους αυτούς τους σκοπούς. Εάν η συγκατάθεση του υποκειμένου των δεδομένων πρόκειται να δοθεί κατόπιν αιτήματος με ηλεκτρονικά μέσα, το αίτημα πρέπει να είναι σαφές, περιεκτικό και να μην διαταράσσει αδικαιολόγητα τη χρήση της υπηρεσίας για την οποία παρέχεται.»

3.5 Επιπρόσθετα, το **Άρθρο 7** επεξηγεί τις προϋποθέσεις που διέπουν την επεξεργασία που βασίζεται σε συγκατάθεση και έχει ως ακολούθως:

«1. Όταν η επεξεργασία βασίζεται σε συγκατάθεση, ο υπεύθυνος επεξεργασίας είναι σε θέση να αποδείξει ότι το υποκείμενο των δεδομένων συγκατατέθηκε για την επεξεργασία των δεδομένων του προσωπικού χαρακτήρα.

2. Εάν η συγκατάθεση του υποκειμένου των δεδομένων παρέχεται στο πλαίσιο γραπτής δήλωσης η οποία αφορά και άλλα θέματα, το αίτημα για συγκατάθεση υποβάλλεται κατά τρόπο ώστε να είναι σαφώς διακριτό από τα άλλα θέματα, σε κατανοητή και εύκολα προσβάσιμη μορφή, χρησιμοποιώντας σαφή και απλή διατύπωση. Κάθε τμήμα της δήλωσης αυτής το οποίο συνιστά παράβαση του παρόντος κανονισμού δεν είναι δεσμευτικό.

3. Το υποκείμενο των δεδομένων έχει δικαίωμα να ανακαλέσει τη συγκατάθεσή του ανά πάσα στιγμή. Η ανάκληση της συγκατάθεσης δεν θίγει

τη νομιμότητα της επεξεργασίας που βασίστηκε στη συγκατάθεση προ της ανάκλησής της. Πριν την παροχή της συγκατάθεσης, το υποκείμενο των δεδομένων ενημερώνεται σχετικά. Η ανάκληση της συγκατάθεσης είναι εξίσου εύκολη με την παροχή της.

4. Κατά την εκτίμηση κατά πόσο η συγκατάθεση δίνεται ελεύθερα, λαμβάνεται ιδιαιτέρως υπόψη κατά πόσο, μεταξύ άλλων, για την εκτέλεση σύμβασης, συμπεριλαμβανομένης της παροχής μιας υπηρεσίας, τίθεται ως προϋπόθεση η συγκατάθεση στην επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που δεν είναι αναγκαία για την εκτέλεση της εν λόγω σύμβασης.»

3.6 Σε σχέση με την συγκατάθεση που παρέχεται **με σαφή θετική ενέργεια**, οι Κατευθυντήριες Γραμμές 5/2020 που εξέδωσε το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Προστασίας Δεδομένων αναφορικά με την «Συγκατάθεση», διευκρινίζουν τα ακόλουθα:

*«76. Article 2(h) of Directive 95/46/EC described consent as an “indication of wishes by which the data subject signifies his agreement to personal data relating to him being processed”. Article 4(11) GDPR builds on this definition, by clarifying that valid consent requires an unambiguous indication by means of a statement or by a clear affirmative action, in line with previous guidance issued by the WP29.*

**77. A “clear affirmative act” means that the data subject must have taken a deliberate action to consent to the particular processing.** Recital 32 sets out additional guidance on this. **Consent can be collected through a written or (a recorded) oral statement, including by electronic means.**

78. Perhaps the most literal way to fulfil the criterion of a “written statement” is to make sure a data subject writes in a letter or types an email to the controller explaining what exactly he/she agrees to. However, this is often not realistic. Written statements can come in many shapes and sizes that could be compliant with the GDPR.

**79. Without prejudice to existing (national) contract law, consent can be obtained through a recorded oral statement, although due note must be taken of the information available to the data subject, prior to the indication of consent.** The use of pre-ticked opt-in boxes is invalid under the GDPR. **Silence or inactivity on the part of the data subject, as well as merely proceeding with a service cannot be regarded as an active indication of choice.**

.....  
94. .... **In theory, the use of oral statements can also be sufficiently express to obtain valid explicit consent, however, it may be difficult to prove for the controller that all conditions for valid explicit consent were met when the statement was recorded.»**

3.7 Στις ίδιες Κατευθυντήριες Γραμμές, διευκρινίζεται και το θέμα του πως μπορεί ο υπεύθυνος επεξεργασίας να αποδείξει ότι πράγματι έχει ληφθεί συγκατάθεση, αναφέροντας τα ακόλουθα σχετικά:

*«104. In Article 7(1), the GDPR clearly outlines the explicit obligation of the controller to demonstrate a data subject's consent. The burden of proof will be on the controller, according to Article 7(1).*

105. Recital 42 states: “Where processing is based on the data subject's consent, the controller should be able to demonstrate that the data subject has given consent to the processing operation.”

106. Controllers are free to develop methods to comply with this provision in a way that is fitting in their daily operations. At the same time, the duty to demonstrate that valid

*consent has been obtained by a controller, should not in itself lead to excessive amounts of additional data processing. This means that controllers should have enough data to show a link to the processing (to show consent was obtained) but they shouldn't be collecting any more information than necessary.*

*107. It is up to the controller to prove that valid consent was obtained from the data subject. The GDPR does not prescribe exactly how this must be done. However, the controller must be able to prove that a data subject in a given case has consented. As long as a data processing activity in question lasts, the obligation to demonstrate consent exists. After the processing activity ends, proof of consent should be kept no longer than strictly necessary for compliance with a legal obligation or for the establishment, exercise or defence of legal claims, in accordance with Article 17(3)(b) and (e). 108. For instance, the controller may keep a record of consent statements received, so he can show how consent was obtained, when consent was obtained and the information provided to the data subject at the time shall be demonstrable. The controller shall also be able to show that the data subject was informed and the controller's workflow met all relevant criteria for a valid consent. The rationale behind this obligation in the GDPR is that controllers must be accountable with regard to obtaining valid consent from data subjects and the consent mechanisms they have put in place. For example, in an online context, a controller could retain information on the session in which consent was expressed, together with documentation of the consent workflow at the time of the session, and a copy of the information that was presented to the data subject at that time. It would not be sufficient to merely refer to a correct configuration of the respective website.»*

## **ΣΚΕΠΤΙΚΟ**

4. Στην παρούσα περίπτωση, από τα γεγονότα που έχω ενώπιόν μου, είναι δεδομένο ότι χρησιμοποιήθηκαν την 15 Ιανουαρίου, 2020, από την Καθ' ης, δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του Παραπνονομένου, ήτοι ο ελληνικός αριθμός τηλεφώνου του, χωρίς αυτός να έχει ληφθεί άμεσα από τον ίδιο τον Παραπνονομένο κατά την σύναψη της μεταξύ τους ασφαλιστικής συμφωνίας. Δεν είχε ούτε επομένως ενημερωθεί στα πλαίσια του Άρθρου 13, ότι ο αριθμός αυτός θα τύγχανε επεξεργασίας. Ο αριθμός αυτός δεν ευρίσκεται μέσα στα αντίγραφα των ασφαλιστηρίων συμβολαίων/προτάσεων που προσκομίστηκαν, καταχωρισμένος. Υπάρχει επίσης η παραδοχή της Καθ' ης, ότι τον αριθμό αυτό καταχώρισε μεταγενέστερα στο σύστημα τους, η υπάλληλος η οποία είχε προσωπική σχέση με τον Παραπνονομένο στο παρελθόν.

4.1 Η θέση που προέβαλε η Καθ' ης για να υποστηρίξει την ενέργεια αυτή, είναι ότι η συμπλήρωση του ελληνικού αριθμού τηλεφώνου έγινε μετά από αίτημα και/ή σε συνεννόηση με τον Παραπνονομένο. Ήταν ευθύνη όμως της Καθ' ης να παρουσιάσει στοιχεία που να υποστηρίζουν την θέση αυτή (βλ. **Άρθρα 5(2) και 7(1)**). Η Γραπτή Δήλωση που προσκόμισε η Καθ' ης, της υπαλλήλου της, μετά την έκδοση της εκ πρώτης όψεως απόφασης, το περιεχόμενο της οποίας ουσιαστικά επαναλαμβάνει τις θέσεις που είχε προβάλει και η Καθ' ης, δεν μπορεί να θεωρηθεί ικανοποιητική τεκμηρίωση της υπό του Κανονισμού προβλεπόμενης ενημέρωσης (**Άρθρο 13**) και λήψης συγκατάθεσης, έστω προφορικής (**Άρθρα 6 και 7**) από το υποκείμενο των δεδομένων, την στιγμή μάλιστα που το ίδιο το υποκείμενο αρνείται ότι είχε δώσει μια τέτοια συγκατάθεση (βλ. επίσης Κατευθυντήριες Γραμμές). Συνεπώς, ο ισχυρισμός αυτός έχει μείνει ατεκμηρίωτος.

4.2 Υποστήριξε περαιτέρω η Καθ' ης, ότι ο Παραπονούμενος δεν εντοπίζετο στα τηλέφωνα τα οποία αρχικά είχαν καταχωρισθεί στα συστήματα της, ότι ο Παραπονούμενος άλλαζε συνεχώς αριθμούς τηλεφώνου και ότι «Όταν το 2020 το αρμόδιο τμήμα δεν κατάφερε να επικοινωνήσει μαζί του για τα συμβόλαια του (το ένα που έληξε και το άλλο που επρόκειτο να λήξει) επικοινωνήσε με την υπάλληλο μας η οποία τους προμήθευσε με τον συγκεκριμένο αριθμό τηλεφώνου...», προσθέτοντας έτσι ακόμη ένα λόγο για τον οποίο έπρεπε να γίνει η επικοινωνία με τον Παραπονούμενο, ότι δηλαδή θα έληγε το ασφαλιστικό του συμβόλαιο. Θα μπορούσε όμως εναλλακτικά, είτε επρόκειτο για επικαιροποίηση στοιχείων είτε για ενημέρωση του Παραπονούμενου ότι θα έληγε το ασφαλιστικό του συμβόλαιο, να σταλεί ταχυδρομική επιστολή σε μία εκ των δύο διευθύνσεων ή και στις δύο, που ήδη είχε εις γνώση της η Καθ' ης και είχαν συμπληρωθεί στα ασφαλιστικά συμβόλαια για σκοπούς επικοινωνίας, κάτι το οποίο δεν έπραξε.

4.3 Δεν μπορεί επίσης να μείνει άνευ σχολιασμού το γεγονός ότι στα αντίγραφα των Προτάσεων Ασφάλισης, τα οποία προσκομίστηκαν από την Καθ' ης, λανθασμένα αναφέρεται ως νομική βάση η συγκατάθεση της επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων του Παραπονούμενου, για σκοπούς ασφάλισης της περιουσίας του. Η ορθή νομική βάση είναι αυτή του **Άρθρου 6(1)(β)**, ότι δηλαδή η επεξεργασία (των παρεχόμενων κατά τον δεδομένο χρόνο προσωπικών δεδομένων του υποκειμένου των δεδομένων), «είναι απαραίτητη για την εκτέλεση σύμβασης της οποίας το υποκείμενο των δεδομένων είναι συμβαλλόμενο μέρος ή για να ληφθούν μέτρα κατ' αίτηση του υποκειμένου των δεδομένων πριν από τη σύναψη σύμβασης».

4.4 Λανθασμένα επίσης υπάρχει ειδική πρόνοια, ότι στην περίπτωση που ο συμβαλλόμενος δεν παράσχει την συγκατάθεση του για την επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων, η Ασφαλιστική Εταιρεία θα δικαιούται να μην αποδεχθεί την Πρόταση του υποκειμένου των δεδομένων, αφού δεν θα μπορεί να επεξεργαστεί διαφορετικά τα προσωπικά του δεδομένα. Η άρνηση αυτή, οπωσδήποτε επηρεάζει δυσμενώς το ενδιαφερόμενο προς ασφάλισης μέρος και σε μια τέτοια περίπτωση, η συγκατάθεση δεν θεωρείται ελεύθερη (βλ. **Άρθρο 7(4)**). Αυτή η σημείωση, θα μπορούσε να αποφευχθεί, εάν εξ αρχής υπήρχε ξεκάθαρη η νομική βάση επί της οποίας συλλέγονταν τα προσωπικά δεδομένα, δηλαδή αυτή της εκτέλεσης σύμβασης.

4.5 Το ίδιο ισχύει και για την αποδοχή της οποιαδήποτε αποστολής διαφημιστικών μηνυμάτων, της ηχογράφησης της οποιασδήποτε τηλεφωνικής συνομιλίας δυνατό να έχει ένας πελάτης με προσωπικό της Ασφαλιστικής Εταιρείας και της παρακολούθησης και/ή μαγνητοσκόπησης εντός και γύρω από την περιουσία της Καθ' ης. Οτιδήποτε δεν σχετίζεται άμεσα με τους σκοπούς της σύμβασης μεταξύ Ασφαλιστή - Ασφαλιζομένου και το ασφαλιζόμενο προϊόν, δεν μπορεί να «τίθεται ως προϋπόθεση η συγκατάθεση στην επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που δεν είναι αναγκαία για την εκτέλεση της εν λόγω σύμβασης» (βλ. **Άρθρο 7(4)**).

## **Κατάληξη**

5. Έχοντας υπόψιν τα ανωτέρω στοιχεία ως έχουν παρατεθεί, και με βάση τις εξουσίες που μου παρέχονται από τα **Άρθρα 58 και 83 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679, άρθρο 24(β) του Νόμου 125(Ι)/2018**, βρίσκω ότι υπάρχει παράβαση εκ



μέρους της Trust International Insurance Company (Cyprus) Ltd του **Άρθρου 6(1)(α) του ΓΚΠΔ 2016/679**. Η παράβαση έγκειται στην επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα χωρίς την συγκατάθεση του υποκειμένου των δεδομένων, εφόσον συνέλλεξε και χρησιμοποίησε τον ελληνικό αριθμό τηλεφώνου του, χωρίς ο αριθμός αυτός να έχει ληφθεί από τον ίδιο κατά την στιγμή της έναρξης της συμβατικής τους σχέσης. Δεν έχει επίσης αποδειχθεί ο ισχυρισμός της Καθ' ης ότι της είχε δοθεί μεταγενέστερη προφορική συγκατάθεση, ως είχε το βάρος απόδειξης.

5.1 Εφαρμόζοντας τις εξουσίες που μου παρέχει το **Άρθρο 58(2) του Κανονισμού** και αφού έλαβα υπόψη μου όλους τους μετριαστικούς παράγοντες που έθεσε ενώπιόν μου η Καθ' ης, όπως:

- τη διπλή ιδιότητα της υπαλλήλου τους (ασφαλίστρια και πρόσωπο με το οποίο ο Παραπρονούμενος είχε προσωπική σχέση),
- τη διαγραφή του νέου αριθμού του Παραπρονούμενου αμέσως μετά την άρνηση του για περαιτέρω χρήση,
- την μη πρόκληση ζημιάς στον Παραπρονούμενο,
- το μεμονωμένο του περιστατικό,
- την συνεργασία της Καθ' ης, καθώς και
- την πρόθεση της λάβει γενικά διορθωτικά μέτρα ως προς τον τρόπο χειρισμού παρόμοιων περιστατικών, θεωρώ ορθό όπως μη επιβληθεί οποιοδήποτε διοικητικό μέτρο κύρωσης στην παρούσα περίπτωση.

5.2 Τονίζεται όμως ότι το παρόν παράπονο θα αποτελεί προηγούμενο, στην περίπτωση υποβολής νέου παραπόνου. Σε μια τέτοια περίπτωση το οποιοδήποτε νέο παράπονο στο οποίο ενδεχομένως διαπιστωθεί παράβαση του ΓΚΠΔ 2016/679, θα αντιμετωπιστεί αυστηρότερα.

Ειρήνη Λοϊζίδου Νικολαΐδου  
Επίτροπος Προστασίας Δεδομένων  
Προσωπικού Χαρακτήρα