

Αρ. Φακ: 11.17.003.005 – SP 87/2023

Αρ. Τηλ: 22818456

Αρ. Φαξ: 22304565

6 Νοεμβρίου 2023

ΜΕ ΤΟ ΧΕΡΙ ΚΑΙ ΜΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ

EMC GIORGALLOS HOMECARE SYSTEMS LTD

ΑΠΟΦΑΣΗ

Θέμα: Παράπνοιο για ανεπιθύμητη κλήση εμπορικής προώθησης

Αναφέρομαι στο παράπνοιο που υποβλήθηκε στο Γραφείο μου σχετικά με το πιο πάνω θέμα και σε συνέχεια της μεταξύ μας αλληλογραφίας, σας πληροφορώ ότι έχουμε προβεί σε εξέταση του παραπτώνου όπου και θέτω υπόψιν σας τα ακόλουθα:

1. Γεγονότα / Θέσεις Μερών

1.1. Ο κάτοχος αριθμού κινητής τηλεφωνίας ΧΧΧΧ (εφεξής ο «παραπνοούμενος») υπέβαλε παράπνοιο, στις 7/4/2023, αναφορικά με λήψη ανεπιθύμητης κλήσης εμπορικής προώθησης από την εταιρεία EMC GIORGALLOS HOMECARE SYSTEMS LTD (εφεξής η «Καθ' ης το παράπνοιο»).

1.2. Στο παράπνοιο καταγράφονται οι εξής ισχυρισμοί:

1.2.1. Ο παραπνοούμενος έλαβε κλήση από τον τηλεφωνικό αριθμό 22010611, στις 6/4/2023.

1.2.2. Στην αρχή του τηλεφωνήματος, αναφέρθηκε ότι ο παραπνοούμενος κέρδισε καθαρισμό χαλιού και στρώματος, μετά από τυχαία επιλογή, εντελώς δωρεάν και χωρίς κάποια υποχρέωση με το πέρας του καθαρισμού. Ο παραπνοούμενος τότε ζήτησε να μάθει από που προέρχεται το τηλεφώνημα και το άτομο που τον κάλεσε του είπε από την εταιρεία GIORGALLOS.

1.2.3. Ο παραπνοούμενος για να κερδίσει χρόνο και να ψάξει πληροφορίες στο διαδίκτυο για την εταιρεία, ρώτησε πως μπορεί να προγραμματιστεί ο καθαρισμός. Τότε ερωτήθηκε

σε ποια περιοχή διαμένει και ποια ώρα τον βολεύει για να κανονισθεί το ραντεβού. Ο παραπονούμενος τότε ρώτησε την Καθ' ης το παράπνο από που βρήκε τον αριθμό του και το άτομο που τον κάλεσε του είπε ότι χρησιμοποιούν ένα σύστημα που επιλέγει τυχαία αριθμούς. Μετά από αυτό ο παραπονούμενος είπε ότι δεν ενδιαφέρεται και έκλεισε το τηλέφωνο.

1.2.4. Ο παραπονούμενος υποστηρίζει ότι δεν έχει καμία προηγούμενη σχέση με την Καθ' ης το παράπνο και ότι δεν έχει δώσει ποτέ τη συγκατάθεσή του, για λήψη κλήσεων εμπορικής προώθησης.

1.2.5. Με επιστολή ημερομηνίας 12/5/2023, ενημέρωσα την Καθ' ης το παράπνο σχετικά με το εν λόγω παράπνο, έφερα υπόψιν της, τις σχετικές διατάξεις της νομοθεσίας, αφού ο αριθμός τηλεφώνου του παραπονούμενου αποτελεί «δεδομένο προσωπικού χαρακτήρα» και την κάλεσα όπως μου αποστείλει τις θέσεις/απόψεις της για τους ισχυρισμούς του παραπονούμενου, τον τρόπο εξασφάλισης του αριθμού τηλεφώνου του παραπονούμενου και τη νομική βάση που χρησιμοποιήθηκε για την πραγματοποίηση της εν λόγω κλήσης, σύμφωνα με τις πρόνοιες του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679.

1.2.6. Με επιστολή της, η Καθ' ης το παράπνο με πληροφόρησε ότι η εν λόγω κλήση ήταν ενημερωτικού χαρακτήρα καθότι αποσκοπούσε αποκλειστικά στο να κοινοποιήσει στον παραπονούμενο την από μέρους του παροχή δωρεάν καθαρίσματος χαλιού δίχως οποιαδήποτε δέσμευση και/ή κόστος, και σε καμία περίπτωση δεν συνιστούσε και δεν θα έπρεπε να εκληφθεί ως προώθηση οποιωνδήποτε προϊόντων ή υπηρεσιών. Η κίνηση αυτή πραγματοποιήθηκε ως μέρος της ανάπτυξης εταιρικής εικόνας του με γνώμονα την κοινωνική παρουσία του εντός ενός γενικότερου πλαισίου και παραμέτρων.

1.2.7. Επίσης, η Καθ' ης το παράπνο σημείωσε ότι ο παραπονούμενος συστήθηκε στην εταιρεία ενδεχομένως από τρίτο πρόσωπο, δίχως οποιαδήποτε κριτήρια επιλεξιμότητας και επικοινωνήσε μαζί του με καλή θέληση και ανιδιοτέλεια. Ο παραπονούμενος διέκοψε απρόσμενα την συνομιλία του με τον υπάλληλο και ως εκ τούτου, δεν προσφέρθηκε η ευκαιρία να ενημερωθεί πλήρως για τα πιο πάνω όπως και για το δικαίωμα αντίταξης.

1.2.8. Η Καθ' ης το παράπνο δεσμεύτηκε να λειτουργεί στην βάση της αυστηρής συμμόρφωσης με ισχύοντες νόμους και κανονισμούς και να ενισχύσει τα ενδοεταιρικά εκπαιδευτικά σεμινάρια (συγκεκριμένα σε θέματα που αφορούν ή σχετίζονται, άμεσα ή έμμεσα, με προσωπικά δεδομένα), όπως και τους μηχανισμούς του προκειμένου να αποφευχθούν στο μέλλον παρόμοια συμβάντα.

2. Νομική Βάση

2.1. Βάσει του Άρθρου 4(1) του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα ερμηνεύονται ως «κάθε πληροφορία που αφορά ταυτοποιημένο ή ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο («υποκείμενο των δεδομένων»): το ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο είναι εκείνο του οποίου η ταυτότητα μπορεί να εξακριβωθεί, άμεσα ή έμμεσα, ιδίως μέσω αναφοράς σε αναγνωριστικό στοιχείο ταυτότητας, όπως όνομα, σε αριθμό ταυτότητας, σε δεδομένα θέσης, σε επιγραμμικό αναγνωριστικό ταυτότητας ή σε έναν ή περισσότερους παράγοντες που προσιδιάζουν στη σωματική, φυσιολογική, γενετική, ψυχολογική, οικονομική, πολιτιστική ή κοινωνική ταυτότητα του εν λόγω φυσικού προσώπου».

2.2. Στο Άρθρο 4(2) του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679, ορίζεται ως επεξεργασία «κάθε πράξη ή σειρά πράξεων που πραγματοποιείται με ή χωρίς τη χρήση αυτοματοποιημένων μέσων, σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα ή σε σύνολα δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως η συλλογή, η καταχώριση, η οργάνωση, η διάρθρωση, η αποθήκευση, η προσαρμογή ή η μεταβολή, η ανάκτηση, η αναζήτηση πληροφοριών, η χρήση, η κοινολόγηση με διαβίβαση, η διάδοση ή κάθε άλλη μορφή διάθεσης, η συσχέτιση ή ο συνδυασμός, ο περιορισμός, η διαγραφή ή η καταστροφή».

2.3. Περαιτέρω, στο Άρθρο 4(7) του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679, ως υπεύθυνος επεξεργασίας ορίζεται «το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, η δημόσια αρχή, η υπηρεσία ή άλλος φορέας που, μόνα ή από κοινού με άλλα, καθορίζουν τους σκοπούς και τον τρόπο της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα· όταν οι σκοποί και ο τρόπος της επεξεργασίας αυτής καθορίζονται από το δίκαιο της Ένωσης ή το δίκαιο κράτους μέλους, ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή τα ειδικά κριτήρια για τον διορισμό του μπορούν να προβλέπονται από το δίκαιο της Ένωσης ή το δίκαιο κράτους μέλους».

2.4. Βάσει του Άρθρου 5(1)(στ) του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα πρέπει να «υποβάλλονται σε επεξεργασία κατά τρόπο που εγγυάται την ενδεδειγμένη ασφάλεια των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, μεταξύ άλλων την προστασία τους από μη εξουσιοδοτημένη ή παράνομη επεξεργασία και τυχαία απώλεια, καταστροφή ή φθορά, με τη χρησιμοποίηση κατάλληλων τεχνικών ή οργανωτικών μέτρων(«ακεραιότητα και εμπιστευτικότητα»)».

2.5. Στο Άρθρο 5(2) του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 αναγράφεται ότι «Ο υπεύθυνος επεξεργασίας φέρει την ευθύνη και είναι σε θέση να αποδείξει τη συμμόρφωση με την παράγραφο 1 («λογοδοσία»).»

2.6. Το Άρθρο 6(1) του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679, προνοεί ότι:

«Η επεξεργασία είναι σύννομη μόνο εάν και εφόσον ισχύει τουλάχιστον μία από τις ακόλουθες προϋποθέσεις:

α) το υποκείμενο των δεδομένων έχει συναινέσει στην επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του για έναν ή περισσότερους συγκεκριμένους σκοπούς,

β) η επεξεργασία 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,

γ) η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τη συμμόρφωση με έννομη υποχρέωση του υπευθύνου επεξεργασίας,

δ) η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τη διαφύλαξη ζωτικού συμφέροντος του υποκειμένου των δεδομένων ή άλλου φυσικού προσώπου,

ε) η επεξεργασία είναι απαραίτητη για την εκπλήρωση καθήκοντος που εκτελείται προς το δημόσιο συμφέρον ή κατά την άσκηση δημόσιας εξουσίας που έχει ανατεθεί στον υπεύθυνο επεξεργασίας,

στ) η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τους σκοπούς των έννομων συμφερόντων που επιδιώκει ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή τρίτος, εκτός εάν έναντι των συμφερόντων αυτών υπερισχύει το συμφέρον ή τα θεμελιώδη δικαιώματα και οι ελευθερίες του υποκειμένου των δεδομένων που επιβάλλουν την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ιδίως εάν το υποκείμενο των δεδομένων είναι παιδί.

Το στοιχείο στ) του πρώτου εδαφίου δεν εφαρμόζεται στην επεξεργασία που διενεργείται από δημόσιες αρχές κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.»

2.7. Με βάση την Αιτιολογική Σκέψη 47 του προοιμίου του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679, η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για σκοπούς άμεσης εμπορικής προώθησης μπορεί να θεωρηθεί ότι διενεργείται χάριν έννομου συμφέροντος. Τέτοιο έννομο συμφέρον θα μπορούσε λόγω χάρη να υπάρχει όταν υφίσταται σχετική και κατάλληλη σχέση μεταξύ του υποκειμένου των δεδομένων και του υπεύθυνου επεξεργασίας, όπως αν το υποκείμενο των δεδομένων είναι πελάτης του υπεύθυνου επεξεργασίας ή βρίσκεται στην υπηρεσία του.

2.8. Με βάση την Αιτιολογική Σκέψη 70 του προοιμίου του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679, όταν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα υφίστανται επεξεργασία για σκοπούς της απευθείας εμπορικής προώθησης, το υποκείμενο των δεδομένων θα πρέπει να έχει το δικαίωμα να αντιτεθεί στην εν λόγω επεξεργασία, συμπεριλαμβανομένης της κατάρτισης προφίλ στον βαθμό που αυτή συνδέεται με την εν λόγω απευθείας εμπορική προώθηση, είτε πρόκειται για αρχική είτε για περαιτέρω επεξεργασία, ανά πάσα στιγμή και χωρίς χρέωση. Το δικαίωμα αυτό θα πρέπει να περιέρχεται ρητά εις γνώσιν του υποκειμένου των δεδομένων και να παρουσιάζεται σαφώς και ξεχωριστά από κάθε άλλη πληροφορία.

2.9. Στο άρθρο 21 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 αναγράφεται 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 υπερσχύουν 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.

3. Όταν τα υποκείμενα των δεδομένων αντιτίθενται στην επεξεργασία για σκοπούς απευθείας εμπορικής προώθησης, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα δεν υποβάλλονται πλέον σε επεξεργασία για τους σκοπούς αυτούς...».

2.10. Δυνάμει του Άρθρου 58(2) του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679, κάθε αρχή ελέγχου διαθέτει όλες τις ακόλουθες διορθωτικές εξουσίες:

α) να απευθύνει προειδοποιήσεις στον υπεύθυνο επεξεργασίας ή στον εκτελούντα την επεξεργασία ότι σκοπούμενες πράξεις επεξεργασίας είναι πιθανόν να παραβαίνουν διατάξεις του παρόντος κανονισμού,

β) να απευθύνει επιπλήξεις στον υπεύθυνο επεξεργασίας ή στον εκτελούντα την επεξεργασία όταν πράξεις επεξεργασίας έχουν παραβεί διατάξεις του παρόντος κανονισμού,

γ) να δίνει εντολή στον υπεύθυνο επεξεργασίας ή στον εκτελούντα την επεξεργασία να συμμορφώνεται προς τα αιτήματα του υποκειμένου των δεδομένων για την άσκηση των δικαιωμάτων του σύμφωνα με τον παρόντα κανονισμό,

δ) να δίνει εντολή στον υπεύθυνο επεξεργασίας ή στον εκτελούντα την επεξεργασία να καθιστούν τις πράξεις επεξεργασίας σύμφωνες με τις διατάξεις του παρόντος κανονισμού, εάν χρειάζεται, με συγκεκριμένο τρόπο και εντός ορισμένης προθεσμίας,

ε) να δίνει εντολή στον υπεύθυνο επεξεργασίας να ανακοινώνει την παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στο υποκείμενο των δεδομένων,
στ) να επιβάλλει προσωρινό ή οριστικό περιορισμό, περιλαμβανομένης της απαγόρευσης της επεξεργασίας,
ζ) να δίνει εντολή διόρθωσης ή διαγραφής δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ή περιορισμού της επεξεργασίας δυνάμει των άρθρων 16, 17 και 18 και εντολή κοινοποίησης των ενεργειών αυτών σε αποδέκτες στους οποίους τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα γνωστοποιήθηκαν δυνάμει του άρθρου 17 παράγραφος 2 και του άρθρου 19,
η) να αποσύρει την πιστοποίηση ή να διατάξει τον οργανισμό πιστοποίησης να αποσύρει ένα πιστοποιητικό εκδοθέν σύμφωνα με τα άρθρα 42 και 43 ή να διατάξει τον οργανισμό πιστοποίησης να μην εκδώσει πιστοποίηση, εφόσον οι απαιτήσεις πιστοποίησης δεν πληρούνται ή δεν πληρούνται πλέον,
θ) να επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο δυνάμει του άρθρου 83, επιπλέον ή αντί των μέτρων που αναφέρονται στην παρούσα παράγραφο, ανάλογα με τις περιστάσεις κάθε μεμονωμένης περίπτωσης,
ι) να δίνει εντολή για αναστολή της κυκλοφορίας δεδομένων σε αποδέκτη σε τρίτη χώρα ή σε διεθνή οργανισμό.»

3. ΣΚΕΠΤΙΚΟ

3.1. Στο υπό διερεύνηση περιστατικό, η Καθ' ης το παράπνοο έχει τον ρόλο του υπεύθυνου επεξεργασίας, αφού η ίδια έχει καθορίσει τον σκοπό της επεξεργασίας. Ο σκοπός αυτός επιτυγχάνεται με τηλεφωνική κλήση προς τα υποκείμενα των δεδομένων.

3.2. Σε αντίθεση με τον ισχυρισμό της Καθ' ης το παράπνοο, ότι η εν λόγω κλήση ήταν ενημερωτικού χαρακτήρα καθότι αποσκοπούσε αποκλειστικά στο να κοινοποιήσει στον παραπνοούμενο την από μέρους του παροχή δωρεάν καθαρίσματος, η θέση μου είναι ότι η κλήση έγινε για σκοπούς απευθείας εμπορικής προώθησης.

3.3. Η νομική βάση που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για σκοπούς απευθείας εμπορικής προώθησης είναι είτε η συγκατάθεση του υποκειμένου των δεδομένων (Άρθρο 6(1)(α) του Κανονισμού), είτε το έννομο συμφέρον του υπεύθυνου επεξεργασίας (Άρθρο 6(1)(στ) του Κανονισμού).

3.4. Περαιτέρω, η θέση της Καθ' ης το παράπνοο, ότι η εταιρεία προχώρησε με την προωθητική αυτή ενέργεια ως οι πρόνοιες και σε συμμόρφωση με τον Κανονισμό, δεν ευσταθεί καθότι η εταιρεία δεν είχε την εκ των προτέρων συγκατάθεση του παραπνοούμενου για την επεξεργασία των δεδομένων του.

3.5. Με βάση τις οδηγίες μου για την Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα για την αποστολή μηνυμάτων και διενέργεια κλήσεων πολιτικού περιεχομένου / προώθησης υποψηφιοτήτων, «Δεν επιτρέπεται επίσης η πολιτική επικοινωνία σε τυχαίους αριθμούς τηλεφώνων (π.χ. που έχουν παραχθεί από πρόγραμμα ηλεκτρονικού υπολογιστή). Ακόμη και εάν ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν διατηρεί στοιχεία των κατόχων των αριθμών, οι αριθμοί τηλεφώνων αποτελούν προσωπικά δεδομένα, καθώς ο κάτοχος τους μπορεί εύκολα να ταυτοποιηθεί». Η ίδια απαγόρευση, ισχύει κατ' αντιστοιχία, και στις περιπτώσεις κλήσεων σε τυχαίους αριθμούς για σκοπούς απευθείας εμπορικής προώθησης.

3.6. Ως εκ των ανωτέρω, κρίνω ότι υπήρξε παραβίαση του Άρθρου 6 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679, λόγω του ότι η Καθ' ης το παράπνοο επεξεργάστηκε προσωπικό δεδομένο του παραπνοούμενου χωρίς την εκ των προτέρων συγκατάθεσή του.

4. Κατάληξη

4.1. Με γνώμονα τα πιο πάνω, καθώς και τα στοιχεία τα οποία έχω ενώπιόν μου, κατά την εξέταση του παραπόνου λήφθηκαν υπόψιν, οι ακόλουθοι παράγοντες:

- α) Η μη ύπαρξη γραπτής συγκατάθεσης για λήψη κλήσης εμπορικής προώθησης,
- β) η μη παροχή δυνατότητας αντίταξης στην κλήση εμπορικής προώθησης,
- γ) η δέσμευση της Καθ' ης το παράπνοο να συμμορφώνεται από τώρα και στο εξής με τις πρόνοιες του Κανονισμού,
- δ) η συνεργασία της Καθ' ης το παράπνοο με το Γραφείο μου, και
- ε) η λήψη διορθωτικών και οργανωτικών μέτρων που θα λάβει η Καθ' ης το παράπνοο, ώστε να αποφευχθούν στο μέλλον παρόμοια περιστατικά.

4.2. Με την αξιολόγηση των επιβαρυντικών (α-β) και μετριαστικών (γ-ε) παραγόντων που υπήρχαν σε σχέση με το περιστατικό και με βάση τις εξουσίες που μου παρέχονται από το Άρθρο 58(2)(α) του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679, αποφάσισα όπως απευθύνω **Προειδοποίηση προς την εταιρεία EMC Giorgallos Homecare Systems Ltd**, όπως στο μέλλον φροντίσει να μην επαναληφθεί παρόμοιο περιστατικό.

4.3. Σε περίπτωση επανάληψης παρόμοιου περιστατικού, αυτό θα τύχει αυστηρότερης αντιμετώπισης.

Ειρήνη Λοιζίδου Νικολαΐδου
Επίτροπος Προστασίας Δεδομένων
Προσωπικού Χαρακτήρα