



## Οδηγίες για απ' ευθείας εμπορική προώθηση

### 1. Εισαγωγή

Η απ' ευθείας ή αλλιώς άμεση εμπορική προώθηση αποσκοπεί στην διαφήμιση κι εμπεριέχει επεξεργασία προσωπικών δεδομένων. Η εν λόγω προωθητική πρακτική θεωρείται κατ' αρχήν δραστηριότητα νόμιμη και θεμιτή νοουμένου ότι τηρούνται συγκεκριμένες προϋποθέσεις ως προκύπτουν από το θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο προστασίας των προσωπικών δεδομένων.

Η διεύθυνση οικίας, η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ο αριθμός τηλεφώνου είναι κάποια από τα πιο συνήθη προσωπικά δεδομένα που τυγχάνουν επεξεργασίας κατά την επικοινωνία με σκοπό την απ' ευθείας εμπορική προώθηση.

Το νομοθετικό πλέγμα που προστατεύει τα προσωπικά δεδομένα κατά την απ' ευθείας εμπορική προώθηση αγαθών ή υπηρεσιών εδράζεται, αναλόγως του μέσου επικοινωνίας που θα επιλεγθεί για την εμπορική προώθηση, ως θα εξηγηθεί κατωτέρω, είτε στις διατάξεις του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679, στο εξής «ο Κανονισμός», είτε στις διατάξεις αρ. 106του περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμου 112 του 2004, όπως έχει τροποποιηθεί, στο εξής «Νόμος 112(Ι)/2004.

Τα φυσικά ή νομικά πρόσωπα που διεξάγουν την ως άνω επεξεργασία στο πλαίσιο της προώθησης των προϊόντων ή των υπηρεσιών τους θεωρούνται υπεύθυνοι επεξεργασίας σύμφωνα με την ερμηνεία που δίδεται στον όρο αυτό στο άρθρο 4 του Κανονισμού και οφείλουν να συμμορφώνονται με τις διατάξεις της σχετικής νομοθεσίας.

Νοείται ότι στις περιπτώσεις που μέρος της επεξεργασίας ανατίθεται σε εκτελούντα την επεξεργασία (εξωτερικό φυσικό ή νομικό πρόσωπο που δεν είναι υπάλληλος / εργοδοτούμενος του Υπεύθυνου Επεξεργασίας), σύμφωνα με τον Κανονισμό (Άρθρα 4(8) και 28), θα πρέπει να υπάρχει σχετική σύμβαση

ανάθεσης επεξεργασίας και ο εκτελών την επεξεργασία οφείλει να συμμορφώνεται με όλες τις προβλεπόμενες από τον Κανονισμό υποχρεώσεις του και να ενεργεί βάσει των οδηγιών και των κατευθύνσεων του υπευθύνου επεξεργασίας.

## **2. Απ' ευθείας εμπορική προώθηση πώλησης αγαθών ή παροχής υπηρεσιών με ηλεκτρονικά μέσα**

Στην περίπτωση της απ' ευθείας εμπορικής προώθησης με ηλεκτρονικά μέσα εφαρμόζεται, ως ειδικότερος, ο Νόμος (Νόμος 112(Ι)/2004), όπως έχει τροποποιηθεί, ο οποίος έχει μεταφέρει στην εθνική νομοθεσία τις διατάξεις της Οδηγίας 2002/58/ΕΚ (γνωστή ευρύτερα και ως «e-Privacy Directive» σχετικά με την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

Το άρθρο 106 του Νόμου αυτού υπό τον τίτλο «Αυτόκλητες κλήσεις» ρυθμίζει την αποστολή διαφημιστικών μηνυμάτων για σκοπούς απ' ευθείας εμπορικής προώθησης (direct marketing) με ηλεκτρονικά μέσα. Η απευθείας εμπορική προώθηση με ηλεκτρονικά μέσα κατά κύριο λόγο επιτελείται με τα ακόλουθα:

- συστήματα αυτόματων κλήσεων χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση
- Υπηρεσίες μηνυμάτων με χρήση κινητής τηλεφωνίας (SMS, MMS)
- Υπηρεσίες μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- υπηρεσίες τηλεομοιοτύπου

Η γενική αρχή που θεσπίζει το άρθρο 106 (1) είναι ότι η επικοινωνία για σκοπούς απευθείας εμπορικής προώθησης με ηλεκτρονικά μέσα επιτρέπεται μόνο στην περίπτωση προσώπων, τα οποία έχουν δώσει εκ των προτέρων τη συγκατάθεσή τους, το λεγόμενο «opt-in».

Παράλληλα όμως το άρθρο 106 (2) εισάγει την ακόλουθη ουσιώδη εξαίρεση: Στην περίπτωση που ένα φυσικό ή νομικό πρόσωπο αποκτά από τους πελάτες του στοιχεία επαφής του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου τους στο πλαίσιο της πώλησης ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας, σύμφωνα με τις διατάξεις του Κανονισμού μπορεί να χρησιμοποιεί τα εν λόγω στοιχεία για την απευθείας εμπορική προώθηση των δικών του παρόμοιων προϊόντων ή υπηρεσιών, υπό την προϋπόθεση ότι οι πελάτες του έχουν σαφώς και ευδιάκριτα την ευκαιρία να αντιτάσσονται, δωρεάν και εύκολα, σε αυτή τη χρήση ηλεκτρονικών στοιχείων επαφής κατά τη στιγμή της συλλογής τους, η στη συνέχεια καθ'

οποιαδήποτε στιγμή αποσταλεί ένα μήνυμα (σε περίπτωση που ο χρήστης αρχικά δεν είχε διαφωνήσει με αυτή τη χρήση).

Επίσης δια του ιδίου άρθρου απαγορεύεται η πρακτική της αποστολής ηλεκτρονικών μηνυμάτων με σκοπό την απευθείας εμπορική προώθηση, τα οποία συγκαλύπτουν ή αποκρύπτουν την ταυτότητα του αποστολέα ή του προσώπου εκ μέρους ή/και προς όφελος του οποίου αποστέλλεται το μήνυμα ή δίχως έγκυρα στοιχεία επικοινωνίας στα οποία ο παραλήπτης να μπορεί να ζητεί ατελώς τον τερματισμό της επικοινωνίας αυτής.

Ειδικότερα οι αποστολείς οφείλουν σε όλα τα μηνύματα απ' ευθείας προώθησης που αποστέλλουν να παρέχουν στους παραλήπτες των μηνυμάτων διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (στην περίπτωση μηνυμάτων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) ή αριθμό χωρίς χρέωση (στην περίπτωση μηνυμάτων sms,mms), ώστε να δίνουν την δυνατότητα διαγραφής/αντίρρησης (opt-out) χωρίς χρέωση. Σε κάθε μήνυμα που αποστέλλεται θα πρέπει να αναγράφονται οδηγίες που να εξηγούν στον παραλήπτη πως μπορεί να ζητήσει τον τερματισμό της λήψης των μηνυμάτων. Για παράδειγμα, στο τέλος του μηνύματος να αναγράφεται «Για διαγραφή καλέστε 8XXXXXXX» ή «SMS STOP στείλτε XXXX στο 8XXX». Η παροχή δυνατότητας για διαγραφή θα πρέπει να συνοδεύει κάθε μήνυμα που αποστέλλεται. Διευκρινίζεται, επίσης, ότι η παροχή της δυνατότητας διαγραφής από τον κατάλογο των αριθμών / διευθύνσεων, στους οποίους αποστέλλονται μηνύματα (opt-out), δεν νομιμοποιεί από μόνη της την αποστολή των μηνυμάτων, αλλά θα πρέπει είτε να έχει πρώτα ληφθεί η συγκατάθεση των παραληπτών ή αυτοί να είναι πελάτες.

Οι πιο πάνω περιορισμοί ισχύουν για τους συνδρομητές που είναι φυσικά πρόσωπα. Για τη διασφάλιση των εννόμων συμφερόντων των συνδρομητών που δεν είναι φυσικά πρόσωπα σε ότι αφορά τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες με σκοπό την απ' ευθείας εμπορική προώθηση, εφαρμόζονται οι πρόνοιες του περί Νομικών Προσώπων (Διασφάλιση των Εννόμων Συμφερόντων αναφορικά με Αυτόκλητες Επικοινωνίες) Διατάγματος του 2005 που εκδόθηκε από τον Επίτροπο Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων δυνάμει των άρθρων 106(3) και 152 του πιο πάνω Νόμου και δημοσιεύτηκε στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας στις 28 Ιανουαρίου 2005, με βάση το οποίο θα πρέπει να λαμβάνεται συγκατάθεση και από νομικά πρόσωπα.

### 3. Απ' ευθείας εμπορική προώθηση πώλησης αγαθών ή παροχής υπηρεσιών με συμβατικό ταχυδρομείο και κλήσεις δια ζώσης

Για την απ' ευθείας εμπορική προώθηση μέσω του συμβατικού ταχυδρομείου και/ή κλήσεων δια ζώσης / με ανθρώπινη παρέμβαση εφαρμόζονται οι διατάξεις του Κανονισμού. Εκτός από τις βασικές αρχές (Άρθρο 5), και τις προϋποθέσεις για νόμιμη επεξεργασία (Άρθρο 6) που θα πρέπει να εφαρμόζονται σε όλες τις μορφές επεξεργασίας, για την απευθείας εμπορική προώθηση σημαντικές είναι οι αιτιολογικές σκέψεις των παραγράφων 47 και 70 του προοιμίου και του Άρθρου 21 του Κανονισμού.

Η νομική βάση για την πιο πάνω μη ζητηθείσα επικοινωνία μπορεί να είναι:

- Η συγκατάθεση του υποκειμένου των δεδομένων [Άρθρο 6(1)(α)],
- Το έννομο συμφέρον που επιδιώκει ο υπεύθυνος επεξεργασίας [Άρθρο 6(1)(στ)].

Στην περίπτωση που ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας επικαλείται ότι η επεξεργασία διενεργείται με βάση το έννομο συμφέρον που επιδιώκει, θα πρέπει να προβαίνει σε αξιολόγηση/ στάθμιση του έννομου συμφέροντος του με τα δικαιώματα των υποκειμένων των δεδομένων. Ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας θα μπορούσε, σύμφωνα με την αιτιολογική σκέψη 47 του προοιμίου του Κανονισμού, να επικαλεστεί τέτοιο έννομο συμφέρον όταν υφίσταται σχετική και κατάλληλη σχέση μεταξύ του υποκειμένου των δεδομένων και του Υπευθύνου Επεξεργασίας, όπως αν το υποκείμενο των δεδομένων είναι υφιστάμενος πελάτης του υπευθύνου επεξεργασίας.

Το υποκείμενο των δεδομένων δικαιούται ανά πάσα στιγμή να ασκήσει το δικαίωμα εναντίωσης (άρθρο 21 του Κανονισμού) σε σχέση με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που λαμβάνει χώρα για την επίτευξη της απ' ευθείας εμπορικής προώθησης, περιλαμβανομένης της κατάρτισης προφίλ, εάν σχετίζεται με την εν λόγω απευθείας εμπορική προώθηση (Άρθρο 21).

#### **4. Διευκρινίσεις που ισχύουν για όλες τις περιπτώσεις επικοινωνίας που δεν έχει ζητηθεί**

##### **α. Συγκατάθεση**

Η συγκατάθεση του υποκειμένου των δεδομένων ερμηνεύεται σε όλες τις περιπτώσεις με την έννοια που αποδίδεται στον Κανονισμό. Συνεπώς θα πρέπει να:

- είναι ελεύθερη, ρητή και να περιέχει ρητή δήλωση βουλήσεως του ιδίου του υποκειμένου των δεδομένων (και όχι τρίτου) προς τον υπεύθυνο επεξεργασίας ότι δέχεται να αποτελέσουν αντικείμενο επεξεργασίας τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν για συγκεκριμένο σκοπό
- εκφράζεται με θετική ενέργεια και σαφήνεια
- λαμβάνεται αφού το υποκείμενο των δεδομένων έχει προηγουμένως δεόντως ενημερωθεί
- είναι ανακλητή

##### **β. Βάρος Απόδειξης**

- i. Το βάρος απόδειξης της λήψης της συγκατάθεσης φέρει ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας. Τα άτομα ή οι εταιρείες που ασχολούνται με direct marketing θα πρέπει κατά την λήψη της συγκατάθεσης να καταγράφουν στοιχεία όπως η ημερομηνία, η ώρα και ο τρόπος που έχει ληφθεί η συγκατάθεση και να τηρούν σχετικό μητρώο ώστε σε περιπτώσεις ελέγχου ή εξέτασης παραπόνων να είναι σε θέση να αποδείξουν ότι έχουν λάβει την συγκατάθεση των παραληπτών.
- ii. Το βάρος απόδειξης ότι το υποκείμενο δεδομένων είναι υφιστάμενος πελάτης ή ότι στοιχειοθετείται η νομική βάση του εννόμου συμφέροντος φέρει ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας.

##### **γ. Η εμπορική προώθηση περιλαμβάνει κάθε μορφή προώθησης σκοπών και ιδεών**

Από το ευρωπαϊκό νομοθετικό πλαίσιο καθίσταται σαφές ότι η έννοια της απευθείας προώθησης ερμηνεύεται πλατιά και στους «εμπορικούς ή διαφημιστικούς σκοπούς» συμπεριλαμβάνονται οι σκοποί που

επιδιώκονται είτε από εμπορικούς φορείς είτε από φιλανθρωπικά σωματεία ή άλλες οργανώσεις ή ενώσεις, λ.χ. πολιτικού χαρακτήρα

#### δ. Πολιτική επικοινωνία

Η μη ζητηθείσα πολιτική επικοινωνία συναντάται πλέον κατά κανόνα σε κάθε προεκλογική εκστρατεία. Κατ' αρχάς ως έχει ήδη αναφερθεί διευκρινίζεται ότι οι περιορισμοί και οι υποχρεώσεις του νομοθετικού πλαισίου ισχύουν και σε αυτόν τον τομέα ασχέτως αν η πολιτική επικοινωνία δεν χαρακτηρίζεται ως εμπορική. Περισσότερες πληροφορίες θα βρείτε στις Οδηγίες της Επιτρόπου Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού χαρακτήρα με τίτλο **«Αποστολή μηνυμάτων και διενέργεια κλήσεων πολιτικού περιεχόμενου/προώθηση υποψηφιοτήτων»** ημερομηνίας 14/10/2022.

#### ε. Άλλες διευκρινήσεις

- Ο ισχυρισμός ότι τα μηνύματα που αποστέλλονται είναι απλώς ενημερωτικά και όχι διαφημιστικά δεν είναι ορθός. Εφόσον στα μηνύματα αναγράφεται το όνομα εταιρείας ή του προϊόντος ή της υπηρεσίας, κατά κανόνα θεωρούνται διαφημιστικά.
- Η σιωπή ή η αδράνεια από το υποκείμενο των δεδομένων δεν εκλαμβάνεται ως συγκατάθεση.
- Η υφιστάμενη εμπορική σχέση αφορά την επικοινωνία μόνο για προώθηση παρόμοιων προϊόντων ή υπηρεσιών του Υπευθύνου Επεξεργασίας. Εάν, για παράδειγμα, κάποιος πελάτης είχε αγοράσει μια ηλεκτρική συσκευή κατά κανόνα δεν δικαιολογείται να του αποσταλούν στη συνέχεια μηνύματα που να διαφημίζουν κοσμήματα.
- Ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας όταν είναι εταιρεία και δημιουργεί μια πελατειακή σχέση που επιτρέπει την επικοινωνία με σκοπό την εμπορική προώθηση δεν επεκτείνει αυτόματα και αυτόβουλα το δικαίωμα επικοινωνίας με τον πελάτη στις θυγατρικές ή μητρικές εταιρείες ή άλλα μέλη ομίλου εταιρειών. Οφείλει πρώτα να διερευνήσει επαρκώς εάν πράγματι στοιχειοθετείται έννομο συμφέρον.

- Οι αριθμοί τηλεφώνων που παράχθηκαν τυχαία μέσω λογισμικού εργαλείου αποτελούν προσωπικά δεδομένα επειδή ο κάτοχος τους μπορεί εύκολα να ταυτοποιηθεί, συνεπώς απαγορεύεται η πρακτική της επικοινωνίας είτε με ηλεκτρονικά μέσα είτε μέσω κλήσεων διαζώσης σε κατόχους τηλεφωνικών αριθμών που παρήχθησαν με την πιο πάνω μέθοδο.

## 5. Διοικητικές Κυρώσεις και αδικήματα

### α. Παραβίαση του άρθρου 106 του Νόμου (112(I)/2004)

Ο Επίτροπος Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα έχει αρμοδιότητα να επιλαμβάνεται πιθανών παραβάσεων του άρθρου 106 του Νόμου 112(I)/2004 ασκώντας την αρμοδιότητα που του χορηγείται δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 107Α του ιδίου Νόμου και δύναται να επιβάλλει τις ακόλουθες διοικητικές κυρώσεις:

(α) Προειδοποίηση, με οδηγίες και ή συστάσεις για διόρθωση της παράβασης ή πρόληψη πιθανής παράβασης·

(β) επίπληξη

(γ) εντολή για τερματισμό της παράβασης, εάν χρειάζεται, εντός ορισμένης προθεσμίας

(δ) προσωρινή ή οριστική απαγόρευση της επεξεργασίας

(ε) διοικητικό πρόστιμο μέχρι διακόσιες χιλιάδες ευρώ (€200,000)

Διευκρινίζεται ότι οι κυρώσεις που αναφέρονται στις παραγράφους (β), (γ), (δ) και (ε) του εδαφίου ανωτέρω επιβάλλονται ύστερα από ακρόαση του εμπλεκόμενου προσώπου.

Επίσης ανεξάρτητα από τις ανωτέρω διοικητικές κυρώσεις ο Επίτροπος δύναται να επιβάλλει χρηματικό πρόστιμο που δεν υπερβαίνει τις πενήντα χιλιάδες ευρώ (€50,000) σε οποιοδήποτε πρόσωπο δε συμμορφώνεται, παρακωλύει και ή εμποδίζει την αποπεράτωση της εξέτασης παραπόνου, καταγγελίας ή αίτησης ή τη διενέργεια ελέγχου σε σχέση με την παραβίαση οποιουδήποτε εδαφίου του άρθρου 106 του Νόμου 112(I)/2004.

## **β. Παραβίαση των διατάξεων του Κανονισμού**

Δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 83 του Κανονισμού και του άρθρου 32(1) του Ν. 125(Ι)/2018, παραβάσεις των διατάξεων του Κανονισμού που αφορούν τις αρχές επεξεργασίας και τα δικαιώματα των υποκειμένων των δεδομένων επισύρουν διοικητικά πρόστιμα έως 20 000 000 ΕΥΡΩ ή, σε περίπτωση επιχειρήσεων, έως το 4 % του συνολικού παγκόσμιου ετήσιου κύκλου εργασιών του προηγούμενου οικονομικού έτους, ανάλογα με το ποιο είναι υψηλότερο. Ταυτόχρονα μπορούν να επιβληθούν και διορθωτικά μέτρα π.χ. ή διακοπή της επεξεργασίας.

Διευκρινίζεται ότι διοικητικό πρόστιμο που επιβάλλεται σε δημόσια αρχή ή δημόσιο φορέα και αφορά σε δραστηριότητες μη κερδοσκοπικής φύσεως, περιορίζεται μέχρι τις διακόσιες χιλιάδες ευρώ (€200.000)

Βάσει του Νόμου 125(Ι)/2018 ο Επίτροπος έχει εξουσία να γνωστοποιεί στον Γενικό Εισαγγελέα της Δημοκρατίας ή/και στην Αστυνομία οποιαδήποτε παράβαση των διατάξεων του Κανονισμού ή του Νόμου 125(Ι)/2018, η οποία ενδέχεται να συνιστά ποινικό αδίκημα δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 33 του Νόμου 125(Ι)/2018.

Αύγουστος 2023

v1.1