



ΟΡΘΗ ΕΠΑΝΑΛΗΨΗ

Αθήνα, 06-06-2012

ΑΠ: Γ/ΕΞ/1684/06-06-2012

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

Ταχ. Δ/ση: Λ. Κηφισίας 1-3

115 23 ΑΘΗΝΑ

ΤΗΛ.: 210-6475601

FAX: 210-6475628

ΑΠΟΦΑΣΗ 27 /2012

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα συνήλθε, μετά από πρόσκληση του Προέδρου της, σε τακτική συνεδρίαση στην έδρα της, την 9/2/2012. Παρέστησαν οι Π. Χριστόφορος, Πρόεδρος της Αρχής, και οι Λ. Κοτσαλής, Αν. Πράσσοσ ο οποίος είχε οριστεί εισηγητής, Δ. Μπριόλας, Γρ. Πάντζιου, τακτικά μέλη, και οι Γ. Λαζαράκος και Κ. Χριστοδούλου, αναπληρωματικά μέλη σε αναπλήρωση των τακτικών μελών Αν. –Ιωάν. Μεταξά και Αντ. Ρουπακιώτη αντιστοίχως, οι οποίοι είχαν κληθεί νομίμως αλλά δεν παρέστησαν λόγω κωλύματος. Στη συνεδρίαση παρέστησαν, επίσης, με εντολή του Προέδρου, η Κ. Λωσταράκου, νομικός ελεγκτής ως βοηθός εισηγητής. Επίσης, παρέστη, με εντολή του Προέδρου, και η Γ. Παλαιολόγου, υπάλληλος του Διοικητικού – Οικονομικού Τμήματος της Αρχής, ως γραμματέας.

Η Αρχή, μετά την ανάκληση της με αρ. 49/2007 απόφασής της με την απόφαση 73/2011, εξέτασε εκ νέου την με αρ. πρωτ 1156/27.2.2006 προσφυγή των Α και Β. Η συζήτηση της υπόθεσης στις 24/11/2011 αναβλήθηκε για τις 8/12/2011. Στη ακρόαση

της 8/12/2011 παρέστησαν οι Α. Κωνσταντέλιας, πληρεξούσιος δικηγόρος της εταιρείας ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ και ο Ν. Μάρκου, πληρεξούσιος δικηγόρος της ΓΕΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ Α.Ε.

Με προσφυγή τους προς την Αρχή (αρ. πρωτ. 1156/27.2.2006), οι Α και Β παραπονούνται για παράνομη καταχώριση και διαβίβαση από την Γενική Τράπεζα και την εταιρεία ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ καταγγελίας σύμβασης προσωπικού δανείου χωρίς προηγούμενη ενημέρωσή τους. Ειδικότερα, οι ανωτέρω είχαν υπογράψει το 2003, ως πρωτοφειλέτης ο πρώτος και ως εγγυητής ο δεύτερος, σύμβαση προσωπικού δανείου με την Γενική Τράπεζα. Στις 15.2.2006, ο εγγυητής προσερχόμενος σε άλλη τράπεζα προκειμένου να συνάψει δανειακή σύμβαση, ενημερώθηκε ότι στο αρχείο της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ευρίσκονταν προσωπικά του δεδομένα που αφορούσαν καταγγελία της ανωτέρω σύμβασης. Την επόμενη ημέρα ο πρωτοφειλέτης προέβη στην εξόφληση του συνόλου της ανωτέρω ποσού.

Η τράπεζα, με απαντητικό έγγραφό της προς την Αρχή για την υπόθεση, αλλά και κατά την ακρόαση της 8.12.2011, ανέφερε ότι μετά την τελευταία έγγραφη ενημέρωση προς τους προσφεύγοντες στις 8.12.2005 ότι έχει δημιουργηθεί μεγάλο ληξιπρόθεσμο υπόλοιπο, η τράπεζα προέβη στις 12.12.2005 σε λογιστική μεταφορά της σύμβασης στο λογαριασμό 24, λογαριασμό στον οποίο οδηγούνται οι οριστικές καθυστερήσεις (όπως προβλέπεται στον όρο με αρ.9 της σύμβασης *σε περίπτωση κατά την οποία το δάνειο δεν εξοφληθεί κατά το χρόνο που συμφωνήθηκε ή σε περίπτωση καθυστέρησης ακόμη και μιας δόσης ή μέρους αυτής, ο οφειλέτης γίνεται από τότε υπερήμερος χωρίς άλλη όχληση και θα οφείλει τόκο υπερημερίας μέχρι την εξόφληση ολόκληρου του ποσού το οποίο καθίσταται πλέον ληξιπρόθεσμο και απαιτητό και η τράπεζα δύναται να επιδιώξει την είσπραξη όλου του ποσού.*) Όπως ανέφερε ο εκπρόσωπος της τράπεζας, κατά το χρόνο εκείνο παρατηρήθηκε μια μικρή καθυστέρηση στην επίδοση των σχετικών επιστολών που αποστέλλει η τράπεζα με συνέπεια να ενημερωθεί νωρίτερα η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ για την καταγγελία και τελικά ματαιώθηκε η επικείμενη επίδοση της καταγγελίας προς τους προσφεύγοντες αφού η οφειλή εξοφλήθηκε πριν από την επίδοση.

Κατά την εταιρεία ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ, στις 23.12.2005 γνωστοποιήθηκε ηλεκτρονικά από την τράπεζα η καταγγελία του ως άνω προσωπικού δανείου στο Σύστημα Οικονομικής Συμπεριφοράς που τηρεί η εταιρεία με πλήρη στοιχεία (ημερομηνία καταγγελίας 12.12.2005, αριθμός δανείου, ποσό, τράπεζα, πρωτοφειλέτης, εγγυητής) και τα σχετικά δεδομένα καταχωρήθηκαν από την εταιρεία στο σύστημα. Στις

21.2.2006 ενημερώθηκε το αρχείο για τη εξόφληση και διαγράφηκε το στοιχείο αυτό από το όνομα του εγγυητή Β σύμφωνα με τον κανονισμό της εταιρείας. Συνεπώς, δεν υπήρχε κάποιο στοιχείο βάσει του οποίου θα ήταν σε θέση αυτή να αμφισβητήσει ότι πράγματι δεν υπήρξε καταγγελία από την τράπεζα, γεγονός που της έγινε γνωστό μόλις κατά την ακροαματική διαδικασία ενώπιον της Αρχής το 2007 (μετά την οποία εκδόθηκε η υπ' αριθμ.49/2007 απόφαση). Περαιτέρω, εκτιμώντας ότι η αναγγελία που της έγινε από την τράπεζα ότι υπήρξε καταγγελία στις 12.12.2005 δεν ήταν ορθή, διέγραψε στις 8.3.2007 την σχετική πληροφορία και από το όνομα του πρωτοφειλέτη Α. Επιπλέον, η εταιρεία επικαλέστηκε μνημόνιο συνάντησης με τράπεζες και επιστολή της προς στελέχη τραπεζών κατά το έτος 2007 όπου ενημερώνει ότι η αναγγελία στοιχείων καταγγελιών δανείων και καρτών στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ θα πρέπει να γίνεται μόνο αφού προηγηθεί έγγραφη ενημέρωση (επίδοση), καθώς και να έχει επιβεβαιωθεί η επίδοση της καταγγελίας στον ενδιαφερόμενο.

Η Αρχή μετά από εξέταση των στοιχείων του φακέλου, αφού άκουσε τον εισηγητή και τη βοηθό εισηγήτρια, η οποία στη συνέχεια αποχώρησε και κατόπιν διεξοδικής συζήτησης,

ΣΚΕΦΤΗΚΕ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΝΟΜΟ

1. Κατά το άρθρο 4 παρ. 1 του ν.2472/97, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα για να τύχουν νόμιμης επεξεργασίας πρέπει να συλλέγονται κατά τρόπο θεμιτό και νόμιμο για καθορισμένους, σαφείς και νόμιμους σκοπούς και να υφίστανται θεμιτή και νόμιμη επεξεργασία ενόψει των σκοπών αυτών (στοιχ.α), καθώς και να είναι ακριβή και, εφόσον χρειάζεται, να υποβάλλονται σε ενημέρωση (στοιχ.γ). Περαιτέρω, το άρθρο 5 ορίζει στην παρ.1 ότι η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα επιτρέπεται μόνον όταν το υποκείμενο των δεδομένων έχει δώσει τη συγκατάθεσή του. Σύμφωνα με το άρθρο 10 παρ.3, «ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να λαμβάνει τα κατάλληλα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα για την ασφάλεια των δεδομένων και την προστασία τους από τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή, τυχαία απώλεια, αλλοίωση, απαγορευμένη διάδοση ή πρόσβαση και κάθε άλλη μορφή αθέμιτης επεξεργασίας.».

2. Από τις ανωτέρω διατάξεις του ν.2472/97, συνάγεται σαφώς ότι ο υπεύθυνος επεξεργασίας ενός αρχείου έχει την ευθύνη για την ακρίβεια των στοιχείων που τηρεί στο αρχείο του, οι δε διαδικασίες που προβλέπονται στο άρθρο 10 παρ.3 για τον υπεύθυνο επεξεργασίας πρέπει να είναι τέτοιες που να εξασφαλίζουν την ακρίβεια και την ορθότητα των σχετικών δεδομένων και την αποφυγή κάθε μορφής αθέμιτης επεξεργασίας. Κατά την υπ' αριθμ.24/2004 κανονιστική απόφαση της Αρχής σχετικά με τις προϋποθέσεις τήρησης αρχείου από την ΤΕΙΠΕΣΙΑΣ Α.Ε., ορίζεται ότι τα δυσμενή για το υποκείμενο προσωπικά δεδομένα που διαβιβάζονται κάθε φορά στον αποδέκτη πρέπει να είναι ακριβή και ενημερωμένα μέχρι το χρόνο της διαβίβασης. Η ακρίβεια και ενημέρωση των στοιχείων αποτελεί βάρος του υπεύθυνου της επεξεργασίας και σε καμιά περίπτωση του υποκειμένου. Περαιτέρω, και η διαβάθμιση του χρόνου τήρησης των δεδομένων στο αρχείο της ΤΕΙΠΕΣΙΑΣ, η οποία θεσπίστηκε με την απόφαση αρ.25/2004 της Αρχής, με σκοπό να γίνεται αξιολόγηση των δεδομένων ανάλογα με τη βαρύτητά τους σύμφωνα με τις αρχές της προσφορότητας και αναλογικότητας, δεν μπορεί να λειτουργήσει χωρίς τη ύπαρξη ορθών και επίκαιρων πληροφοριών σχετικά με την οικονομική φερεγγυότητα των προσώπων που καταχωρίζονται στο αρχείο, τα οποία έχουν λάβει γνώση (βλ. και απόφαση με αρ. 545/1999 της Αρχής για την καταχώριση στο σχετικό αρχείο μόνο των διαταγών πληρωμής που έχουν κοινοποιηθεί στον καθ' ου).

3. Στην υπό εξέταση περίπτωση, η εξόφληση του δανείου θα γινόταν με 48 δόσεις, υπήρχε δηλαδή μια διαρκής πιστωτική σχέση στην οποία η καθυστέρηση ακόμη και μιας δόσης παρείχε στην τράπεζα το δικαίωμα να καταγγείλει πρόωρα και να καταστήσει όλες τις δόσεις, ακόμη και αυτές που δεν ήταν ληξιπρόθεσμες, ληξιπρόθεσμες και απαιτητές. Αυτή η διάπλαση δεν θα μπορούσε να γίνει και να παράγει τα αποτελέσματά της χωρίς να απευθυνθεί μια δήλωση από την τράπεζα προς τον οφειλέτη.

Εξάλλου και οι δύο όροι αρ.9α και αρ.6 στη σύμβαση που υπέγραψαν οι ανωτέρω με την τράπεζα αναφέρουν ότι *“η τράπεζα δικαιούται να καταγγείλει την σύμβαση αυτή και να κηρύξει αμέσως το δάνειο ληξιπρόθεσμο και απαιτητό και να αξιώσει την εξόφλησή του ανεξόφλητου ποσού, ιδίως σε παράβαση του όρου 6. Η καταγγελία της παρούσας από την τράπεζα γίνεται με μονομερή δήλωση της τράπεζας»* (άρθρο 9^α) και *« Σε περίπτωση κατά την οποία το δάνειο δεν εξοφληθεί κατά το χρόνο που συμφωνήθηκε ή σε περίπτωση καθυστέρησης ακόμη και μιας δόσης ή μέρους αυτής, ο*

οφειλέτης γίνεται από τότε υπερήμερος χωρίς άλλη όχληση και θα οφείλει τόκο υπερημερίας μέχρι την εξόφληση ολόκληρου του ποσού το οποίο καθίσταται πλέον ληξιπρόθεσμο και απαιτητό και η τράπεζα δύναται να επιδιώξει την είσπραξη όλου του ποσού» (άρθρο 6).

Επειδή στην προκείμενη περίπτωση δεν υπήρχε καταγγελία, ούτε έγινε επίδοση αυτής, γεγονός που ομολογεί και η τράπεζα, η δε διαβίβαση των δεδομένων της καταγγελίας στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ έγινε μετά την καθυστέρηση εξόφλησης των δόσεων και τη λογιστική μεταφορά της σύμβασης στο λογαριασμό 24. Άλλωστε, η καταγγελία επιβάλλεται και από το άρθρο 2 παρ.4 του ν.2251/94 για την προστασία του καταναλωτή, που ορίζει να επιλέγεται η ευνοϊκότερη για τον καταναλωτή λύση. Συνεπώς στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ διαβιβάστηκαν ανακριβή στοιχεία των προσφευγόντων, κατά παράβαση των άρθρων 4 παρ.1 εδαφ.γ και 5 του ν.2472/97.

4. Η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ, περαιτέρω, καταχώρισε στο αρχείο της τα ανωτέρω στοιχεία και τα ανακοίνωνε σε τρίτους αποδέκτες, χωρίς να έχει ελέγξει την ακρίβεια τους, αφού, σύμφωνα με την πρακτική που ακολουθεί, δεν λαμβάνει κατά την αναγγελία από την τράπεζα αντίγραφο του εγγράφου της καταγγελίας ή βεβαίωση περί επίδοσης αυτής. Αν και η εταιρεία έχει αποστείλει προς τις τράπεζες οδηγίες για την αναγγελία στοιχείων καταγγελιών συμβάσεων δανείων και καρτών, δεν έχει προσαρμόσει τα σχετικά έντυπά της, ώστε να βεβαιώνεται τουλάχιστον σε αυτά υποχρεωτικά από την τράπεζα η επίδοση της καταγγελίας (βλ. Οδηγίες Αποστολής Καταγγελιών & Εξοφλήσεων Συμβάσεων Δανείων και Καρτών για το Σύστημα Αθέτησης Υποχρεώσεων, καθώς και την Κατάσταση Στοιχείων για Καταγγελίες Συμβάσεων Δανείων στον Κανονισμό Επεξεργασίας της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ). Αυτή η παράλειψη στον τρόπο λειτουργίας του αρχείου που συνιστά και έλλειψη των μέτρων επιμέλειας τα οποία όφειλε να τηρήσει ο υπεύθυνος επεξεργασίας ώστε να αποφευχθεί το λάθος, αφού οι διαδικασίες που προβλέπονται στο άρθρο 10 παρ.3 του νόμου πρέπει να είναι τέτοιες, που να εξασφαλίζουν την ακρίβεια και την ορθότητα των δεδομένων, οδήγησε στη λανθασμένη καταχώρηση και διαβίβαση. Η τήρηση αυτή του σχετικού δεδομένου επέφερε προσβολή της πιστοληπτικής ικανότητας των προσφευγόντων, αφού αυτοί εμφανίστηκαν στις τράπεζες με τις οποίες συναλλάσσονταν, ως άτομα αναξιόπιστα στις οικονομικές τους συναλλαγές.

Ενόψει της βαρύτητας της παράβασης που αποδείχθηκε και της προσβολής της πιστοληπτικής ικανότητας των προσφευγόντων που επήλθε από αυτές, αλλά και της

ενεργειών της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ, η Αρχή κρίνει ότι πρέπει να επιβληθούν στους υπευθύνους της επεξεργασίας οι προβλεπόμενες στο άρθρο 21 παρ.1 εδαφ.β του ν.2472/97 κυρώσεις που αναφέρονται στο διατακτικό και οι οποίες κρίνονται ανάλογες με τη βαρύτητα των παραβάσεων.

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ

1. Επιβάλλει στην Γενική Τράπεζα Α.Ε. χρηματικό πρόστιμο πενήντα χιλιάδων (50,000.00) ευρώ για την παράβαση των άρθρων 4 παρ.1 γ και 5 του ν.2472/97.
2. Επιβάλλει κατά πλειοψηφία στην εταιρία ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. χρηματικό πρόστιμο είκοσι χιλιάδων (20,000.00) ευρώ για την παράβαση των άρθρων 4 παρ.1 γ και 10 παρ. 3 του ν.2472/97.
3. Απευθύνει προειδοποίηση στην Γενική Τράπεζα Α.Ε. α) να γίνεται με αποδεικτικό έγγραφο η ενημέρωση του υποκειμένου ώστε να μην υπάρχει αμφισβήτηση ως προς την ημερομηνία καταγγελίας της σύμβασης και β) να αναγγέλλει τα δεδομένα της καταγγελίας στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ μετά την επίδοση προς τον καθ' ου η καταγγελία βεβαιώνοντας συγχρόνως την ημερομηνία επίδοσης αυτού.
4. Απευθύνει προειδοποίηση στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. να ελέγχει τη βεβαίωση από τις τράπεζες ότι έγινε επίδοση της καταγγελίας σύμβασης πριν προβεί στη σχετική καταχώριση στο αρχείο της.

Ο Πρόεδρος

Η Γραμματέας

Πέτρος Χριστόφορος

Γεωργία Παλαιολόγου