



ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

Αθήνα, 14-07-2016

Αριθ. Πρωτ. Γ/ΕΞ/4439/14-07-2016

Α Π Ο Φ Α Σ Η ΑΡ. 53 / 2016

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, συνήλθε, μετά από πρόσκληση του Προέδρου της σε τακτική συνεδρίαση στην έδρα της την 21-06-2016 και ώρα 10:00, προκειμένου να εξετάσει την υπόθεση που αναφέρεται στο ιστορικό της παρούσας, κατόπιν της με αριθ. 26/2016 Αποφάσεώς της (σε σύνθεση Τμήματος) παραπομπής της υπόθεσης στην Ολομέλεια. Παρέστησαν ο Πρόεδρος, Π. Χριστόφορος και τα τακτικά μέλη Λ. Κοτσαλής, Α. - Ι. Μεταξάς, Δ. Μπριόλας, Α. Συμβώνης, και το αναπληρωματικό μέλος Γ. Λαζαράκος, ως εισηγητής. Στη συνεδρίαση, αν και κλήθηκαν νομίμως και εγγράφως, δεν προσήλθαν λόγω κωλύματος τα τακτικά μέλη Κ. Χριστοδούλου και Π. Τσαντίλας. Στην συνεδρίαση παρέστησαν, επίσης, με εντολή του Προέδρου, χωρίς δικαίωμα ψήφου, η Ε. - Ι. Τσακίριδου, ειδική επιστήμονας - ελέγκτρια, ως βοηθός εισηγήτρια, η οποία αποχώρησε μετά τη συζήτηση και πριν από τη διάσκεψη και τη λήψη αποφάσεως, και η Ε. Παπαγεωργοπούλου, υπάλληλος του τμήματος διοικητικών και οικονομικών υποθέσεων, ως γραμματέας.

Η Αρχή έλαβε υπόψη τα παρακάτω:

Με το με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5511/26-10-2015 έγγραφό της (όπως αυτό συμπληρώθηκε), η ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «ΜΕΛΛΟΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΟΦΕΙΛΕΤΩΝ» (στο εξής «Μέλλον») υποβάλει αίτηση θεραπείας, με αίτημα τροποποίησης του εδαφίου 2 της με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΞ/1325-1/12-07-2013 πράξης της Αρχής.

Συγκεκριμένα, η εταιρεία «Μέλλον» είναι εταιρεία ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις (στο εξής ΕΕΟ), καταχωρημένη στο Μητρώο που τηρεί η Γενική Γραμματεία Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή (στο εξής ΓΓΕΠΚ) του Υπουργείου

Οικονομίας, Ανάπτυξης & Τουρισμού (πρώην Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης), σύμφωνα με τα οριζόμενα στο ν. 3758/2009, όπως ισχύει. Σε συνέχεια της με αριθ. πρωτ. ... επιστολής της (τότε) Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή, με θέμα: «Όχληση από Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών», η εταιρεία «Μέλλον» απέστειλε το με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1689/07-03-2013 ερώτημα προς την Αρχή, προκειμένου, μεταξύ των άλλων, να κριθεί εάν, στην περίπτωση που στην τηλεφωνική κλήση από ΕΕΟ προς τον οφειλέτη απαντά τρίτο πρόσωπο (π.χ. οικείος του οφειλέτη και όχι ο ίδιος), μπορεί και με ποια νομική βάση (βάση νομικής υποχρέωσης του υπευθύνου επεξεργασίας ή κατόπιν συγκατάθεσης του υποκειμένου των δεδομένων) να καταγράφεται το περιεχόμενο της συνομιλίας με το τρίτο πρόσωπο, και σε καταφατική περίπτωση, με ποιον τρόπο πρέπει να ενημερώνεται ο τρίτος για την καταγραφή της συνομιλίας αυτής (η οποία ουσιαστικά αφορά στην αναζήτηση του οφειλέτη), ώστε να μην θίγεται ο οφειλέτης με την έμμεση αποκάλυψη στο τρίτο πρόσωπο (π.χ. οικείο του, συγγενικό ή φιλικό του πρόσωπο) της ύπαρξης ληξιπρόθεσμης οφειλής του.

Σε απάντηση, η Αρχή, με το με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΞ/1325-1/12-07-2013 απαντητικό της έγγραφο, με θέμα: «*Νομιμότητα επεξεργασίας δεδομένων τρίτων προσώπων – μη οφειλετών στο πλαίσιο ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις*», λαμβάνοντας υπόψη τόσο τα ζητήματα που έθετε η εταιρεία «Μέλλον» όσο και άλλοι υπεύθυνοι επεξεργασίας (η εταιρεία ενημέρωσης οφειλετών Teleperformance και η Εθνική Τράπεζα), αλλά και τα αναφερόμενα έγγραφα της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή, αποφάνθηκε ότι: «*Τόσο η υποχρέωση τήρησης ηλεκτρονικού αρχείου με τα εξωτερικά στοιχεία κάθε πραγματοποιηθείσας επικοινωνίας (άρθρο 6 παρ. 7 του ν. 3758/2009), όσο και η υποχρέωση τήρησης αρχείου με το περιεχόμενο των καταγεγραμμένων συνομιλιών (άρθρο 8 παρ. 2 σε συνδυασμό με άρθρο 9 παρ. 6 του ν. 3758/2009) έχουν θεσμοθετηθεί με σκοπό να καταστεί πρακτικά δυνατός ο έλεγχος της συμμόρφωσης των δανειστών και των εταιριών ενημέρωσης οφειλετών με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο, όπως ορθά επισημαίνει και η ΓΓΚ (βλ. σχετικά 2 και 3). Η καταγραφή των ως άνω δεδομένων είναι νόμιμη σύμφωνα με τις προαναφερθείσες διατάξεις του ν. 3758/2009, αποτελεί δηλαδή, εκ του νόμου υποχρέωση, κατά την διατύπωση του άρθρου 5 παρ. 2 στοιχ. β' του ν. 2472/1997*». Με βάση τα παραπάνω, αποφάνθηκε θετικά στην υποχρέωση καταγραφής κάθε επικοινωνίας με τρίτο πρόσωπο - μη οφειλέτη για τον σκοπό ελέγχου από την Γενική Γραμματεία Καταναλωτή (νυν ΓΓΕΠΚ). Ακολούθως, αναφορικά με την υποχρέωση ενημέρωσης για την καταγραφή, η Αρχή αποφάνθηκε ότι: «*Ο καλών οφείλει να ενημερώνει τόσο για την ιδιότητά του (εταιρία ενημέρωσης ή δανειστής) και τα λοιπά στοιχεία που*

προβλέπονται στο ν. 3758/2009 όσο και το γεγονός της καταγραφής **πριν** από την έναρξη κάθε επικοινωνίας **από οποιοδήποτε πρόσωπο και αν απαντηθεί η κλήση**, δηλαδή είτε αυτή απαντηθεί από τον ίδιο τον οφειλέτη είτε από τρίτο πρόσωπο (άρθρα 6 παρ. 2 και 8 παρ. 2 του ν. 3758/2009 σε συνδυασμό με άρθρο 4 παρ. 3 του ν. 3471/2006, όπως ερμηνεύεται στην Ετήσια Έκθεση 2006 της Αρχής, σελ. 78) [**Παράδειγμα:** «Τηλεφωνούμε από την εταιρία X ή από την τράπεζα Ψ και σας ενημερώνουμε ότι η συνομιλία μας καταγράφεται για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων σας. Θα μπορούσαμε να μιλήσουμε με τον κύριο Φ;»]. Η καλούσα εταιρεία οφείλει καταρχάς να βεβαιωθεί για την ταυτότητα του καλούμενου, δηλαδή αν πρόκειται για τον ίδιο τον οφειλέτη ή τρίτο πρόσωπο, και μόνον στην πρώτη περίπτωση να προβεί σε ενημέρωση σχετικά με την οφειλή, ενώ στη δεύτερη περίπτωση θα πρέπει να διακόψει τη συνομιλία. Ειδικότερα, **στην τελευταία περίπτωση πρέπει να αποκαλύπτονται στο τρίτο πρόσωπο μόνο όσα στοιχεία είναι αναγκαία για τον σκοπό της ενημέρωσής του σχετικά με την καταγραφή** (άρθρο 4 παρ. 2 στοιχ. β' σε συνδυασμό με άρθρο 11 του ν. 2472/1997 και άρθρο 4 παρ. 3 του ν. 3471/2006) και απαγορεύεται να ανακοινώνονται περαιτέρω στοιχεία σχετικά με την ίδια την οφειλή (π.χ. ύψος και είδος οφειλής ή πότε αυτή κατέστη ληξιπρόθεσμη)».

Η εταιρεία «Μέλλον» διευκρινίζει ότι, σε συμμόρφωση με τα ανωτέρω, καταγράφει το περιεχόμενο κάθε τηλεφωνικής επικοινωνίας με τους οφειλέτες ή τρίτους και χορηγεί στη ΓΓΕΠΚ ηλεκτρονικά αντίγραφα των καταγεγραμμένων επικοινωνιών με τους οφειλέτες ή τρίτους στο πλαίσιο ελέγχου σχετικών καταγγελιών ή αυτεπάγγελτου ελέγχου της από τη ΓΓΕΠΚ. Ωστόσο, θεωρεί ότι, προκειμένου να τηρήσει τις εκ του νόμου υποχρεώσεις ενημέρωσης οφειλετών, η ορθή πρακτική, την οποία και ακολουθεί, είναι κατά την έναρξη της τηλεφωνικής επικοινωνίας να αναζητά τον οφειλέτη με το ονοματεπώνυμό του και σε περίπτωση που απαντά ο οφειλέτης, να προχωρεί στην ενημέρωση που προβλέπει ο ν. 3758/2009, δηλ. να ακολουθείται το σενάριο ταυτοποίησης του οφειλέτη **π ρ ι ν** την ενημέρωσή του για την καταγραφή της κλήσης και το σκοπό της. Αντίθετα, σε περίπτωση που απαντά τρίτο πρόσωπο και ο οφειλέτης δεν είναι διαθέσιμος, ορθή πρακτική, κατά την εταιρεία, την οποία και ακολουθεί, είναι να ολοκληρώνει άμεσα την τηλεφωνική επικοινωνία, χωρίς να ενημερώσει το τρίτο πρόσωπο για την καταγραφή της συνομιλίας ή και για οτιδήποτε άλλο (προκειμένου να μην θιγεί ο οφειλέτης σε τρίτους π.χ. στους οικείους του).

Στη συνέχεια, η ΓΓΕΠΚ με την με αριθ. πρωτ. .../...-...-... επιστολή της (που επισυνάπτεται στην αίτηση θεραπείας), καλεί την εταιρεία «Μέλλον» να υποβάλει υπόμνημα σχετικά με τις υποθέσεις που αναφέρει, οι οποίες στην συντριπτική πλειοψηφία τους αφορούν το γεγονός

ότι υπάλληλος της εταιρείας σε κλήση προς οφειλέτες που απαντήθηκαν από τρίτα πρόσωπα «*δε συστήθηκε, δεν ανέφερε εκ μέρους ποιας εταιρείας καλεί και δεν ενημέρωσε ότι η κλήση καταγράφεται*», θεωρώντας ότι τα παραπάνω συνιστούν παράβαση της κείμενης νομοθεσίας (άρθρ. 6 παρ. 2 και άρθρ. 8 παρ. 2 του ν. 3758/2009, όπως ισχύει) καθώς και της ως άνω προσβαλλόμενης πράξης της Αρχής.

Η ΓΓΕΠΚ, με την οποία η Αρχή βρίσκεται σε συνεχή επικοινωνία και συνεργασία σχετικά με τα ανακύπτοντα ζητήματα από τον έλεγχο της ενημέρωσης οφειλετών [δεδομένου ότι η ΓΓΕΠΚ έχει την γενική κατά το ν. 3758/2009 αρμοδιότητα, ενώ η Αρχή έχει την ειδική κατ' εξαίρεση αρμοδιότητα σε ορισμένα μόνο θέματα], αναμένει την εκ νέου κρίση της Αρχής αναφορικά με το ζήτημα ύπαρξης (ή μη) υποχρέωσης των ΕΕΟ για καταγραφή του περιεχομένου της τηλεφωνικής επικοινωνίας με τρίτους - μη οφειλέτες και για τη σχετική ενημέρωσή τους. Παράλληλα, προχώρησε στη σύσταση σχετικής Επιτροπής (με την Υ.Α. 112277/03-11-2015), με έργο την υποβολή προτάσεων αναμόρφωσης του ν. 3758/2009, προκειμένου να αντιμετωπιστούν οι δυσχέρειες στον έλεγχο που διενεργεί που οφείλονται σε νομοθετικά κενά ή σημεία του προαναφερόμενου νόμου που χρήζουν τροποποίησης (βλ. έγγραφο της ΓΓΕΠΚ με θέμα «*πρόσκληση για συνάντηση στελεχών ΑΠΔΠΧ – Επιτροπής ΓΓΕΠΚ για την αναμόρφωση του Ν. 3758/09*», με αριθ. πρωτ. ΑΠΔΠΧ Γ/ΕΙΣ/922/15-02-2016, με το οποίο ζητήθηκε η συνδρομή της Αρχής στο έργο της ως άνω Επιτροπής).

Η Αρχή, με την με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΞ/6344-1/10-12-2015 κλήση σε ακρόαση, κάλεσε την αιτούσα εταιρεία, όπως νομίμως εκπροσωπείται, να παραστεί στη συνεδρίαση της Αρχής (σε σύνθεση Τμήματος), την 16-12-2015, για τη συζήτηση της αιτήσεως θεραπείας. Επίσης, η Αρχή, σε ικανοποίηση του με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΞ/6344/03-12-2015 αιτήματος ακρόασης που υπέβαλε η εταιρεία «Μέλλον», κοινοποίησε την κλήση σε ακρόαση και στον Ελληνικό Σύνδεσμο Εταιρειών Ενημέρωσης και Διαπραγμάτευσης Απαιτήσεων (στο εξής ΕΣΕΔΑ), με την επισήμανση ότι μπορεί επίσης να παρευρεθεί κατά τη συζήτηση της ως άνω αιτήσεως θεραπείας και να παραθέσει τις απόψεις του κλάδου. Στην προαναφερόμενη συνεδρίαση της Αρχής (σε σύνθεση Τμήματος) παρέστησαν νομίμως οι Παπαζαφειρόπουλος Ευστάθιος (με ΑΜ ΔΣΑ ...) και Καπατσώρη Χαρίκλεια (με ΑΜ ΔΣΑ ...), πληρεξούσιοι δικηγόροι της εταιρείας «Μέλλον» και ο Ξηρουχάκης Στέλιος (με ΑΜ ΔΣΑ...), Νομικός Σύμβουλος του ΕΣΕΔΑ. Κατά τη συνεδρίαση, οι κληθέντες εξέθεσαν προφορικά τις απόψεις τους, οι οποίοι μάλιστα δήλωσαν ότι συντάσσονται με την εταιρεία «Μέλλον» στο αυτό αίτημα και στην αυτή επιχειρηματολογία. Ακολούθως, η εταιρεία «Μέλλον» υπέβαλε, εντός της ταχθείσας

προθεσμίας, έγγραφο συμπληρωματικό υπόμνημα (με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6626/18-12-2015).

Με το προαναφερθέν συμπληρωματικό υπόμνημά της, η εταιρεία «Μέλλον» αναγνωρίζει ότι η πρακτική της να καταγράφει, για τις ανάγκες του ελέγχου της δραστηριότητάς της από την ΓΓΕΠΚ (κατ' επιταγήν του ν. 3758/2009, όπως τροποποιήθηκε με τον ν. 4038/2012 και ισχύει), τις τηλεφωνικές συνδιαλέξεις προς τους καλούμενους οφειλέτες, ανεξάρτητα από το ποιος απαντά την κλήση, δηλ. ο οφειλέτης ή τρίτο πρόσωπο, δημιουργεί το ζήτημα εάν και με ποιον τρόπο μπορεί να γίνει η ενημέρωση του τρίτου προσώπου σχετικά με την ανωτέρω καταγραφή, ούτως ώστε να μην θίγεται ο οφειλέτης από την, έστω έμμεση, αποκάλυψη στο τρίτο πρόσωπο (ενδεχομένως συγγενικό ή φιλικό πρόσωπο του οφειλέτη) του ουσιώδους γεγονότος ότι τον αναζητά εταιρεία ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμη οφειλή του. Δεδομένου ότι κατά τη συζήτηση της υποθέσεως ζητήθηκε από τους κληθέντες να διερευνηθεί εάν υπάρχει, πλην της πλήρους ενημέρωσης του καλούμενου κατά τα αναφερόμενα στην προσβαλλόμενη πράξη της Αρχής, άλλος κατάλληλος τρόπος ενημέρωσης του τρίτου προσώπου σχετικά με την ανωτέρω καταγραφή που να είναι ηπιότερος για τον οφειλέτη, εναλλακτικά, για τον λόγο αυτό, η αιτούσα εταιρεία υποβάλλει αίτημα για άδεια της Αρχής για ενημέρωση των τρίτων - μη οφειλετών δια του Τύπου, εμμένοντας στον ισχυρισμό ότι η όποια ενημέρωση αυτών (δηλ. των τρίτων - μη οφειλετών) για το γεγονός και το σκοπό της καταγραφής, αν γίνει κατά την έναρξη της τηλεφωνικής επικοινωνίας παραβιάζει το δικαίωμα στην προστασία προσωπικών δεδομένων του οφειλέτη, διότι δεν μπορεί να αποφευχθεί η έστω έμμεση αποκάλυψη σε τρίτο κρίσιμων δεδομένων του (αφού και με μόνη την αναφορά της επωνυμίας του καλούντος που πραγματοποιεί την καταγραφή και την αναζήτηση του οφειλέτη για προσωπική του υπόθεση μοιραία αποκαλύπτεται ότι αναζητείται ο οφειλέτης από ΕΕΟ για ληξιπρόθεσμη οφειλή του) καθ' υπέρβαση της αρχής της αναλογικότητας σε σχέση με το σκοπό της επικοινωνίας, που είναι η τηλεφωνική ανεύρεση του οφειλέτη.

Στη συνέχεια, η Αρχή εξέδωσε την με αριθ. 26/2016 Απόφασή της (σε σύνθεση Τμήματος), με την οποία, δεδομένου ότι τα ζητήματα, εάν μπορεί να καταγράφεται το περιεχόμενο της τηλεφωνικής συνομιλίας ΕΕΟ με τρίτο - μη οφειλέτη, που γίνεται για το σκοπό τηλεφωνικής ανεύρεσης του οφειλέτη, και σε καταφατική περίπτωση με ποιον τρόπο πρέπει να ενημερώνεται ο τρίτος - μη οφειλέτης για την καταγραφή της συνομιλίας (ώστε μην θίγεται ο οφειλέτης), είναι μείζονος σημασίας, παρέπεμψε την κρινόμενη υπόθεση στο σύνολό της

στην Ολομέλεια, προκειμένου να αποφανθεί επί των ανωτέρω ζητημάτων που αφορούν το πλαίσιο νόμιμης λειτουργίας του κλάδου των ΕΕΟ.

Ακολούθως, κατά τη συνεδρίαση της 21-06-2016 (σε σύνθεση Ολομέλειας) επαναλήφθηκε η ακροαματική διαδικασία. Κατά την συνεδρίαση αυτή, με την με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΞ/3814/15-06-2016 κλήση σε ακρόαση, κλήθηκε η αιτούσα εταιρεία «Μέλλον», όπως νομίμως εκπροσωπείται. Η αυτή κλήση κοινοποιήθηκε και στον ΕΣΕΔΑ και στην ΓΓΕΠΚ, με την επισήμανση ότι μπορούν επίσης να παρευρεθούν κατά τη συζήτηση της ως άνω αιτήσεως θεραπείας και να παραθέσουν τις απόψεις του κλάδου και της υπηρεσίας αντίστοιχα. Στη συνεδρίαση της Αρχής, την 21-06-2016, παρέστησαν νομίμως οι Παπαζαφειρόπουλος Ευστάθιος (με ΑΜ ΔΣΑ ...) και Καπατσώρη Χαρίκλεια (με ΑΜ ΔΣΑ ...), πληρεξούσιοι δικηγόροι της εταιρείας «Μέλλον» και ο Ξηρουχάκης Στέλιος (με ΑΜ ΔΣΑ ...), Νομικός Σύμβουλος του ΕΣΕΔΑ, οι οποίοι εξέθεσαν προφορικά διεξοδικά τις απόψεις τους και δήλωσαν ότι δεν υφίσταται ανάγκη υποβολής συμπληρωματικού εγγράφου υπομνήματος. Η ΓΓΕΠΚ ενημέρωσε την Αρχή ότι: *«υπό το πρίσμα της παρακολούθησης της εφαρμογής του ν. 3758/2009, όπως ισχύει, και συνεπώς της επιβολής των προβλεπόμενων διοικητικών κυρώσεων που εντάσσεται στις αρμοδιότητές μας [της ΓΓΕΠΚ], δεν κρίνεται σκόπιμη η συμμετοχή στελεχών του Τμήματός μας στην εν λόγω συνεδρίαση»* (Γ/ΕΙΣ/3885/17-06-2016), και για τον λόγο αυτό δεν παρέστη στην ως άνω συνεδρίαση.

Η Αρχή, μετά από εξέταση όλων των στοιχείων του φακέλου, αφού άκουσε τον εισηγητή και την βοηθό εισηγήτρια, η οποία αποχώρησε μετά τη συζήτηση και πριν από τη διάσκεψη για τη λήψη αποφάσεως, και κατόπιν διεξοδικής συζήτησης,

ΣΚΕΦΤΗΚΕ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ ΝΟΜΟ

1. Σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 24 § 1 του ν. 2690/1999 (ΚΔΔιαδ): *«Αν από τις σχετικές διατάξεις δεν προβλέπεται η δυνατότητα άσκησης της, κατά το επόμενο άρθρο, ειδικής διοικητικής, ή ενδικοφανούς προσφυγής, ο ενδιαφερόμενος, για την αποκατάσταση υλικής ή ηθικής βλάβης των εννόμων συμφερόντων του που προκαλείται από ατομική διοικητική πράξη μπορεί, για οποιονδήποτε λόγο, με αίτησή του, να ζητήσει, είτε από τη διοικητική αρχή η οποία εξέδωσε την πράξη, την ανάκληση ή την τροποποίησή της (αίτηση θεραπείας), είτε, από την αρχή η οποία προΐσταται εκείνης που εξέδωσε την πράξη, την ακύρωσή της (ιεραρχική προσφυγή)»*. Η απλή διοικητική προσφυγή (άρθρο 24) υποβάλλεται από τον διοικούμενο που

έχει υποστεί υλική ή ηθική βλάβη των εννόμων συμφερόντων του από ατομική διοικητική πράξη, στην αρχή που εξέδωσε την πράξη (αίτηση θεραπείας) και έχει ως αντικείμενο την ανάκληση ή την τροποποίηση ρητής ατομικής διοικητικής πράξης (βλ. Σπηλιωτόπουλος, Εγχειρίδιο Διοικητικού Δικαίου 2002, § 251). Ο κατά την παραπάνω διάταξη «ενδιαφερόμενος» δεν είναι απαραίτητο να ήταν εκείνος στον οποίον αφορά η πράξη που ζητάει την ανάκλησή της, αρκεί βεβαίως να τεκμηριώνει το έννομο συμφέρον του.

2. Δυνάμει των διατάξεων του ν. 3758/2009 για τις «Εταιρείες Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις και άλλες διατάξεις», όπως ισχύουν:

α. Άρθρο 6 παρ. 2: «Σε κάθε προφορική επικοινωνία **με** τον οφειλέτη, οι Εταιρείες έχουν υποχρέωση να διαθέτουν εμφανή τον αριθμό προέλευσης κλήσης, να παρέχουν πλήρη και σαφή **Ενημέρωση στους οφειλέτες**, τόσο για το ονοματεπώνυμο του καλούντος υπαλλήλου και την ιδιότητά του, όσο και για τον αριθμό Μητρώου της Εταιρείας κατά την έννοια του άρθρου 7 και το σκοπό της επικοινωνίας τους. ... Απαγορεύεται στις Εταιρείες να αντιποιούνται με οποιονδήποτε τρόπο κατά την επικοινωνία τους με τους οφειλέτες την επωνυμία ή το διακριτικό τίτλο των δανειστών - εντολέων τους».

β. Άρθρο 6 παρ. 7: «Οι Εταιρείες τηρούν ηλεκτρονικό αρχείο στο οποίο καταγράφονται τα στοιχεία όλων των τηλεφωνικών επικοινωνιών **προς** τον οφειλέτη, και ειδικότερα η ημερομηνία, η ώρα και η οφειλή για την οποία έγινε η επικοινωνία. Κατά την έναρξη της επικοινωνίας **ο οφειλέτης ενημερώνεται** για την καταγραφή των ανωτέρω στοιχείων και τη διάρκεια τήρησής τους. Τα στοιχεία αυτά καταστρέφονται μετά την πάροδο ενός έτους από την τελευταία επικοινωνία, εκτός αν αιτηθεί τη διατήρησή τους ο οφειλέτης για τα στοιχεία που τον αφορούν ή η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή για τον έλεγχο της τήρησης των διατάξεων του παρόντος νόμου. Τα ανωτέρω στοιχεία απαγορεύεται να χρησιμοποιηθούν για οποιονδήποτε σκοπό πέραν του ελέγχου της εκτέλεσης της σύμβασης από τον δανειστή, της τήρησης των διατάξεων του παρόντος νόμου και της υπεράσπισης δικαιώματος των Εταιρειών ενώπιον των δικαστηρίων. Οι Εταιρείες οφείλουν να παρέχουν, μετά από **αίτηση του οφειλέτη** ή μετά από αίτημα της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή για την άσκηση των αρμοδιοτήτων της, εντός δέκα ημερών και χωρίς επιβάρυνση αντίγραφο με τα στοιχεία των τηλεφωνικών επικοινωνιών που αφορούν **στο συγκεκριμένο οφειλέτη**.».

γ. Άρθρο 8 παρ. 2: «Οι Εταιρείες καταγράφουν υποχρεωτικώς το περιεχόμενο κάθε τηλεφωνικής επικοινωνίας **με** τον οφειλέτη. Το περιεχόμενο της καταγραφής δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιηθεί σε βάρος του οφειλέτη, δικαστικώς ή εξωδίκως, και διατηρείται από τις Εταιρείες υποχρεωτικώς για ένα έτος από την πραγματοποίηση της επικοινωνίας. Με την

πάροδο του έτους η καταγραφή καταστρέφεται εκτός αν τη διατήρησή της αιτηθεί ο οφειλέτης ή μετά από καταγγελία αυτού η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή. Κατά την έναρξη της επικοινωνίας **ενημερώνεται ο οφειλέτης** για την καταγραφή της συνομιλίας, τη διάρκεια τήρησής της και ότι η καταγραφή γίνεται για τη διασφάλιση των δικών του δικαιωμάτων και μόνο. Οι Εταιρείες υποχρεούνται να χορηγούν ηλεκτρονικά αντίγραφα των καταγεγραμμένων επικοινωνιών με τους οφειλέτες **στον ίδιο τον οφειλέτη** για τα δεδομένα που τον αφορούν ή στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή στο πλαίσιο του ελέγχου σχετικών καταγγελιών ή αυτεπάγγελτου ελέγχου των Εταιρειών μέσα σε δέκα ημέρες από τότε που θα τους ζητηθεί. ...».

3. Σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 3 του ν. 3471/2006 για την «Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών», όπως ισχύει: «*Επιτρέπεται η καταγραφή συνδιαλέξεων και των συναφών δεδομένων κίνησης, όταν πραγματοποιούνται κατά τη διάρκεια νόμιμης επαγγελματικής πρακτικής με σκοπό την παροχή αποδεικτικών στοιχείων εμπορικής συναλλαγής ή άλλης επικοινωνίας επαγγελματικού χαρακτήρα, υπό την προϋπόθεση ότι και τα δύο μέρη, μετά από προηγούμενη ενημέρωση σχετικά με το σκοπό της καταγραφής, παρέχουν τη συγκατάθεσή τους. ..*» (βλ. και τη διάταξη του άρθρου 5 παρ. 2 της Οδηγίας 2002/58/EK σε συνδυασμό με την αιτιολογική σκέψη 23 της ίδιας Οδηγίας).

4. Λαμβάνοντας υπόψη τις κρίσιμες διατάξεις, πρέπει να επισημανθεί ότι ο ν. 3758/2009 ρυθμίζει το πλαίσιο λειτουργίας των ΕΕΟ και τις ειδικότερες υποχρεώσεις που συνεπάγεται η ενημέρωση οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις τόσο για τις ως άνω εταιρείες όσο και για τους δανειστές. Το ζήτημα της νομιμότητας καταγραφής των εξωτερικών στοιχείων και του περιεχομένου της τηλεφωνικής επικοινωνίας ΕΕΟ με τρίτα πρόσωπα - μη οφειλέτες, για τον σκοπό ελέγχου της επικοινωνίας αυτής από τη ΓΓΕΠΚ, θα πρέπει να επιλυθεί με τις ειδικότερες διατάξεις του ν. 3758/2009 και όχι με τη διάταξη του άρθρου 4 παρ. 3 του ν. 3471/2006 (με την οποία επιτρέπεται η καταγραφή των εξωτερικών στοιχείων και του περιεχομένου τηλεφωνικής συνομιλίας για τον σκοπό απόδειξης εμπορικής συναλλαγής). Επισημαίνεται, επίσης, ότι ο ν. 3758/2009 έχει ρητή πρόβλεψη για την καταγραφή των στοιχείων όλων των τηλεφωνικών επικοινωνιών προς τον οφειλέτη (άρθρο 6 παρ. 7). Περαιτέρω, αν και δεν έχει ρητή πρόβλεψη για την καταγραφή του περιεχομένου της συνομιλίας με τρίτους, παρά μόνο με τον οφειλέτη (βλ. άρθρο 8 παρ. 2), ωστόσο η αληθής έννοια των διατάξεων του ν. 3758/2009, όπως τροποποιήθηκαν και ισχύουν, είναι ότι υφίσταται υποχρέωση καταγραφής όλων των κλήσεων (τόσο των εξωτερικών στοιχείων των

κλήσεων όσο και του περιεχομένου των συνδιαλέξεων) προς τον οφειλέτη. Η καταγραφή αυτή αποσκοπεί στην προστασία του οφειλέτη. Αντίθετα, χωρίς την ανωτέρω καταγραφή (υποχρέωση, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 6 παρ. 7 και 8 παρ. 2 ν. 3758/2009, που προστέθηκαν με τον ν. 4038/2012, τήρησης δύο αρχείων: α) αρχείου με τα στοιχεία όλων των τηλεφωνικών επικοινωνιών προς τον οφειλέτη, και β) αρχείου με τις καταγεγραμμένες συνομιλίες) δεν μπορεί να ελεγχθεί αποτελεσματικά η ενημέρωση οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις από την ΓΓΕΠΚ, έτσι ώστε να μην καταστρατηγούνται οι διατάξεις του ν. 3758/2009, που ορίζουν το περιοριστικό πλαίσιο μέσα στο οποίο πρέπει να γίνεται η επικοινωνία για την ενημέρωση οφειλετών για τις ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις τους. Ακολούθως, επισημαίνεται ότι ο ν. 3758/2009 ρητώς επιβάλλει την πλήρη και σαφή ενημέρωση του οφειλέτη (και όχι τρίτου) για τα στοιχεία του καλούντος, την καταγραφή των στοιχείων και του περιεχομένου της συνομιλίας, το σκοπό της καταγραφής, το χρόνο τήρησης των ανωτέρω, καθώς και το σκοπό της επικοινωνίας (την αναλυτική ενημέρωση του οφειλέτη για ληξιπρόθεσμη οφειλή του). Παράλληλα, προβλέπει την απαγόρευση όχλησης ή δυσφήμισης του οφειλέτη στους οικείους του (βλ. άρθρ. 5 περ. 4 και 9) και την προστασία του απορρήτου των προσωπικών δεδομένων του οφειλέτη και τη μη αποκάλυψή τους (π.χ. της ύπαρξης ληξιπρόθεσμης οφειλής του) σε τρίτους (βλ. άρθρ. 8 παρ. 1).

5. Με βάση τα προαναφερθέντα, η Αρχή ομόφωνα κρίνει ότι οι ΕΕΟ οφείλουν, κατ' επιταγήν του ν. 3758/2009, όπως τροποποιήθηκε με τον ν. 4038/2012 και ισχύει, για τον σκοπό ελέγχου της δραστηριότητάς τους από τη ΓΓΕΠΚ, να καταγράφουν όλες ανεξαιρέτως τις τηλεφωνικές κλήσεις (το περιεχόμενο και τα εξωτερικά στοιχεία της επικοινωνίας) προς τους καλούμενους οφειλέτες, ανεξάρτητα από το ποιος απαντά την κλήση, δηλ. ο οφειλέτης ή τρίτο πρόσωπο. Ακολούθως, δημιουργείται το ζήτημα της ενημέρωσης του τρίτου προσώπου σχετικά με την ανωτέρω καταγραφή, ούτως ώστε να μην θίγεται ο οφειλέτης από την έστω έμμεση αποκάλυψη στο τρίτο πρόσωπο (ενδεχομένως συγγενικό ή φιλικό πρόσωπο του οφειλέτη) του ουσιώδους γεγονότος ότι τον αναζητά εταιρεία ενημέρωσης οφειλετών προφανώς για ληξιπρόθεσμη οφειλή του.

6. Συναφώς, επισημαίνεται ότι πάγια θέση της Αρχής αποτελεί το ότι επιμέρους ειδικότεροι νόμοι (όπως είναι ο ν. 3758/2009) θα πρέπει να ερμηνεύονται υπό το πρίσμα του ατομικού δικαιώματος της προστασίας των προσωπικών δεδομένων (άρθρο 9Α του Σ.) και της ομοίως συνταγματικά κατοχυρωμένης (άρθρο 25 του Σ.) αρχής της αναλογικότητας υπό την ειδικότερη έκφανση της αναγκαιότητας που αποτελεί και βασική αρχή του δικαίου της

προστασίας των προσωπικών δεδομένων. Όσον αφορά την τηλεφωνική επικοινωνία ΕΕΟ με τρίτο πρόσωπο - μη οφειλέτη, οι ειδικότερες διατάξεις πρέπει να ερμηνευθούν υπό το πρίσμα της αρχής της αναλογικότητας, και δη της ειδικότερης έκφρασης αυτής, της αναγκαιότητας, αλλά και υπό το πρίσμα της αρχής του σκοπού (άρθρο 4 παρ. 1 στοιχ. β' του ν. 2472/1997), η οποία, δεδομένου ότι ο σκοπός στην επικοινωνία με τον τρίτο είναι η τηλεφωνική ανεύρεση του οφειλέτη, περιορίζει τα δεδομένα που πρέπει να ανακοινώνονται στο πλαίσιο αποκλειστικά του σκοπού αυτού.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω, θα πρέπει να γίνει δεκτό ότι η ανακοίνωση σε τρίτο - μη οφειλέτη του συνόλου των στοιχείων που επιβάλλει ο ν. 3758/2009 για την ενημέρωση του οφειλέτη δεν είναι νόμιμη.

Ειδικότερα, η Αρχή κατά πλειοψηφία κρίνει ότι δεν πρέπει να αξιώνεται κατ' ουσία ίδια αντιμετώπιση και ενημέρωση δια τηλεφώνου οφειλέτη και τρίτου - μη οφειλέτη, και κατά τούτο το εδάφιο 2 της προσβαλλόμενης πράξης πρέπει να τροποποιηθεί. Συγκεκριμένα, πρέπει να γίνει δεκτό ότι καταρχάς η τηλεφωνική επικοινωνία πρέπει να περιορίζεται αυστηρά στην αναζήτηση του οφειλέτη και μέχρι να επιτευχθεί συνομιλία με οφειλέτη να μην αποκαλύπτονται σε τρίτους περισσότερα στοιχεία που θίγουν τον οφειλέτη. Εξάλλου, οι ΕΕΟ έχουν υποχρέωση να διαθέτουν εμφανή τον αριθμό προέλευσης της κλήσης (άρθρο 6 παρ. 2 ν. 3758/2009) και, όπως δήλωσε ο εκπρόσωπος του ΕΣΕΔΑ, είναι καταχωρημένες στους δημόσιους καταλόγους συνδρομητών, οπότε ο καλούμενος σε κάθε περίπτωση μπορεί, και πρέπει να μπορεί, με δική του αναζήτηση να πληροφορεί ποιος τον κάλεσε.

7. Περαιτέρω, η Αρχή κατά πλειοψηφία κρίνει ότι πρέπει να γίνει δεκτό το αίτημα για άδεια της Αρχής για ενημέρωση των τρίτων - μη οφειλετών δια του Τύπου.

Συγκεκριμένα, το αίτημα για παροχή άδειας της Αρχής για ενημέρωση των τρίτων - μη οφειλετών δια του Τύπου, κατόπιν και της ακρόασης του ΕΣΕΔΑ που συντάσσεται με την αιτούσα, μπορεί να νοηθεί και ως αίτημα του κλάδου/τομέα δραστηριότητας που ενεργεί την ενημέρωση οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις κατά τον ν. 3758/2009, και είναι νόμιμο, λαμβάνοντας υπόψη: α) τον ν. 3758/2009, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, β) τη διάταξη του άρθρου 4 παρ. 3 ν. 3471/2006, όπως ερμηνεύεται από την Αρχή (βλ. Ετήσια Έκθεση 2006, σελ. 78), συγκεκριμένα, «η Αρχή έκρινε ότι όπου η καταγραφή των συνδιαλέξεων είναι νόμιμη σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 3 δεν απαιτείται προηγούμενη συγκατάθεση και των δύο μερών αλλά ενημέρωση του μέρους που δεν έχει την πρωτοβουλία της καταγραφής σύμφωνα με το άρθρο 11 του Ν. 2472/1997», γ) τη διάταξη του άρθρου 5 παρ. 2 της Οδηγίας 2002/58/ΕΚ σε συνδυασμό με την αιτιολογική σκέψη (23) της ίδιας Οδηγίας,

σύμφωνα με την οποία η παρ. 1 του ίδιου άρθρου (για το απόρρητο των επικοινωνιών) δεν επηρεάζει οποιαδήποτε επιτρεπόμενη από το νόμο καταγραφή των συνδιαλέξεων και των συναφών δεδομένων κίνησης όταν πραγματοποιούνται κατά τη διάρκεια νόμιμης επαγγελματικής πρακτικής με σκοπό την παροχή αποδεικτικών στοιχείων μιας εμπορικής συναλλαγής ή οποιασδήποτε άλλης επικοινωνίας επαγγελματικού χαρακτήρα, κατά τη διαδικασία δε αυτή εφαρμόζεται η Οδηγία 95/46/ΕΚ. Σημειώνεται ότι σύμφωνα με την προαναφερόμενη αιτιολογική σκέψη της Οδηγίας, προ της καταγραφής, τα μέρη των επικοινωνιών θα πρέπει να ενημερώνονται περί αυτής, του σκοπού της και της διάρκειας αποθήκευσης, ενώ το άρθρο 5 της Οδηγίας δεν περιλαμβάνει πρόβλεψη σχετική με το ζήτημα της ενημέρωσης των υποκειμένων των δεδομένων, η τηλεφωνική επικοινωνία των οποίων καταγράφεται, δ) την Κανονιστική Πράξη της Αρχής με αριθ. 1/1999 *Ενημέρωση υποκειμένου των δεδομένων κατ' άρθρο 11 Ν. 2472/1997* (ΦΕΚ Β' 555/6.5.1999), άρθρο 3 παρ. 3, που προβλέπει ότι: «*Κατ' εξαίρεση και ύστερα από άδεια της Αρχής, η οποία παρέχεται είτε για επί μέρους κλάδους ή τομείς δραστηριότητας ύστερα από αίτηση των ενδιαφερομένων, είτε για συγκεκριμένο κάθε φορά αρχείο ύστερα από αίτηση του υπευθύνου επεξεργασίας, όταν η ενημέρωση αφορά μεγάλο αριθμό υποκειμένων, επιτρέπεται η ενημέρωση τους δια του τύπου, είτε με οποιονδήποτε άλλον πρόσφορο και σαφή τρόπο, σύμφωνα με τους κώδικες δεοντολογίας του οικείου κλάδου ή τομέα εφ' όσον υπάρχουν*».

Συνεπώς, η ενημέρωση των τρίτων - μη οφειλετών, με τους οποίους επικοινωνούν οι ΕΕΟ στο πλαίσιο της αναζήτησης των οφειλετών, για το γεγονός ότι η τηλεφωνική επικοινωνία μαζί τους καταγράφεται πρέπει να γίνεται σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 2472/1997, και μπορεί να γίνει δια του Τύπου, κατόπιν άδειας της Αρχής σύμφωνα με τα οριζόμενα στην Κανονιστική Πράξη της Αρχής με αριθ. 1/1999 [βλ. και την Κανονιστική Πράξη της Αρχής με αριθ. 408/1998 *Ενημέρωση υποκειμένων επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα δια του τύπου* (ΦΕΚ Β' 1250/11.12.1998)].

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, η Αρχή κατά πλειοψηφία κρίνει ότι η αρχή της αναλογικότητας και η αρχή του σκοπού, που απορρέει από το άρθρο 4 του ν. 2472/1997 (δεδομένου ότι ο σκοπός στην επικοινωνία με τον τρίτο δεν είναι η ενημέρωση του οφειλέτη για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις, αλλά απλώς η τηλεφωνική ανεύρεση του οφειλέτη), επιτάσσει η ενημέρωση των τρίτων - μη οφειλετών για την καταγραφή των τηλεφωνικών συνδιαλέξεων της εταιρείας με αυτούς στο πλαίσιο αναζήτησης των οφειλετών, να γίνεται, όχι κατά την έναρξη της τηλεφωνικής συνομιλίας – όπως έκρινε η Αρχή με την προσβαλλόμενη πράξη της – αλλά δια του Τύπου. Εξάλλου, στο αυτό συνηγορεί: α) το γεγονός ότι η επίμαχη επικοινωνία που αφορά μόνο στην αναζήτηση του οφειλέτη διαρκεί ελάχιστα δευτερόλεπτα,

και εάν ο οφειλέτης δεν είναι παρών και διαθέσιμος η επικοινωνία διακόπτεται αμέσως, έχει δε μικρή σημασία για τον καλούμενο (τρίτο - μη οφειλέτη) από απόψεως προστασίας προσωπικών δεδομένων (πολύ μεγαλύτερη για τον ίδιο τον οφειλέτη), και β) το γεγονός ότι είναι μεγάλος ο αριθμός των προσώπων (πολλές χιλιάδες) που δέχονται παρόμοιες ανεπιτυχείς κλήσεις. Σημειώνεται ότι το αυτό ισχύει και για τους δανειστές, όταν προβαίνουν σε επαναλαμβανόμενη ενημέρωση οφειλετών για τις ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις τους (άρθρο 9 παρ. 6 ν. 3758/2009, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει).

8. Κατά την άποψη δύο μελών της Αρχής, η προσβαλλόμενη πράξη της Αρχής είναι καθόλα νόμιμη και το αίτημα τροποποίησής της πρέπει να απορριφθεί. Συγκεκριμένα, αναφορικά με την υποχρέωση ενημέρωσης των τρίτων - μη οφειλετών για την καταγραφή, κατά την άποψη της μειοψηφίας δεν αρκεί η ενημέρωσή τους δια του Τύπου, και ως εκ τούτου το σχετικό αίτημα για χορήγηση σχετικής άδειας της Αρχής πρέπει να απορριφθεί, καθώς κρίνεται κατά νόμο απαραίτητη η εξατομικευμένη πλήρης ενημέρωση του υποκειμένου τόσο για το γεγονός της καταγραφής της τηλεφωνικής επικοινωνίας, στην οποία αυτό συμμετέχει, όσο και για την ιδιότητα του καλούντος (εταιρεία ενημέρωσης ή δανειστής) και για τα λοιπά στοιχεία που προβλέπονται στο ν. 3758/2009, ήδη κατά την έναρξη του τηλεφωνήματος.

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ

1) Αποφαίνεται ομόφωνα ότι οι ΕΕΟ, κατ' επιταγήν του ν. 3758/2009, όπως τροποποιήθηκε με τον ν. 4038/2012 και ισχύει, για τον σκοπό ελέγχου της δραστηριότητάς τους από τη ΓΓΕΠΚ, πρέπει να καταγράφουν τις τηλεφωνικές κλήσεις (το περιεχόμενο και τα εξωτερικά στοιχεία της επικοινωνίας) προς τους καλούμενους, ανεξάρτητα από το ποιος απαντά την κλήση, δηλ. ο οφειλέτης ή τρίτο πρόσωπο - μη οφειλέτης.

2) Χορηγεί, κατά πλειοψηφία, στον οικείο κλάδο/τομέα δραστηριότητας της ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις (κατά τον ν. 3758/2009) άδεια για ενημέρωση των τρίτων - μη οφειλετών για την καταγραφή των δεδομένων τους δια του Τύπου, για τους αναφερόμενους στο σκεπτικό λόγους.

Ο Πρόεδρος

Η Γραμματέας

Πέτρος Χριστόφορος

Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου

