



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

Αθήνα, 27-09-2019

Αριθ. Πρωτ.: Γ/ΕΞ/6515/27-09-2019

Α Π Ο Φ Α Σ Η ΑΡ. 35/2019

(Τμήμα)

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα συνεδρίασε σε σύνθεση Τμήματος στην έδρα της την Τετάρτη 6 Μαρτίου 2019 μετά από πρόσκληση του Προέδρου της, προκειμένου να εξετάσει την υπόθεση που αναφέρεται στο ιστορικό της παρούσας. Παρέστησαν οι Γεώργιος Μπατζαλέξης, Αναπληρωτής Πρόεδρος, κωλυμένου του Προέδρου της Αρχής, Κωνσταντίνου Μενουδάκου, και τα αναπληρωματικά μέλη Παναγιώτης Ροντογιάννης ως εισηγητής και Ευάγγελος Παπακωνσταντίνου, σε αναπλήρωση των τακτικών μελών Αντώνιου Συμβώνη και Κωνσταντίνου Λαμπρινουδάκη οι οποίοι αν και εκλήθησαν νομίμως εγγράφως, δεν παρέστησαν λόγω κωλύματος. Το τακτικό μέλος Χαράλαμπος Ανθόπουλος και ο αναπληρωτής αυτού Γρηγόριος Τσόλιας αν και εκλήθησαν νομίμως εγγράφως, δεν παρέστησαν λόγω κωλύματος. Στη συνεδρίαση παρέστησαν, με εντολή του Προέδρου, ο Ιωάννης Λυκοτραφίτης, ειδικός επιστήμονας – ελεγκτής ως βοηθός εισηγητή, και η Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου, υπάλληλος του Διοικητικού Τμήματος της Αρχής, ως γραμματέας.

Η Αρχή έλαβε υπόψη της τα παρακάτω:

Με την υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4314/30-05-2018 καταγγελία ο Α κατήγγειλε στην Αρχή ότι η εταιρεία Cosmote έχει κατ' επανάληψη αρνηθεί να σταματήσει τις προωθητικές ενέργειες μέσω email, το οποίο της έχει χορηγήσει ως πελάτης της. Συγκεκριμένα, από τον Αύγουστο 2017 έχει ενημερώσει την εταιρεία με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ότι δεν επιθυμεί

να λαμβάνει τέτοια μηνύματα. Το ίδιο καταγγέλλει ότι έπραξε και μετέπειτα, ενώ έκανε και unsubscribe από το mailing list της εταιρείας. Επίσης, μέσα από τον λογαριασμό του, έχει ζητήσει να μην δημιουργηθεί προφίλ για αυτόν για να χρησιμοποιείται κατά την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών. Ωστόσο, παρά τις ανωτέρω ενέργειες συνεχίζει να λαμβάνει προωθητικά/διαφημιστικά email.

Η Αρχή, στη συνέχεια, στο πλαίσιο διερεύνησης της ανωτέρω καταγγελίας, απέστειλε στην καταγγελλόμενη εταιρεία το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/4314/30-05-2018 έγγραφο. Σε αυτό, η Αρχή υπενθύμιζε τα όσα ορίζει το άρθρο 11 του ν. 3471/2006 σχετικά με την πραγματοποίηση μη ζητηθεισών επικοινωνιών για σκοπούς απευθείας εμπορικής προώθησης προϊόντων ή υπηρεσιών και για κάθε είδους διαφημιστικούς σκοπούς, τονίζοντας ότι οφείλει να παρέχει κατά τρόπο σαφή και ευδιάκριτο τη δυνατότητα στον αποδέκτη των διαφημιστικών μηνυμάτων να αντιτάσσεται, με εύκολο τρόπο και δωρεάν, στη συλλογή και χρησιμοποίηση των ηλεκτρονικών του στοιχείων, και αυτό σε κάθε μήνυμα. Τέλος, η Αρχή καλούσε την εταιρεία να απαντήσει επί των καταγγελλομένων.

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6425/24-07-2018 έγγραφο, ο Όμιλος ΟΤΕ ενημέρωσε την Αρχή ότι τα στοιχεία επαφής του εν λόγω συνδρομητή/καταγγέλλοντος συλλέχθηκαν νομίμως κατά τη σύναψη της σύμβασης (βλ. όρο 20). Στη συνέχεια, ο συνδρομητής αναφέρεται στην απάντηση του Ομίλου, υπέβαλε αίτημα εναντίωσης στην αποστολή διαφημιστικών μηνυμάτων αρχικά τον 8^ο του 2017, που λόγω παρανόησης δεν έγινε ορθά η εξαίρεσή του από την αποστολή διαφημιστικών μηνυμάτων (κατόπιν αιτήματος της εταιρείας να της αποστείλει τον τηλεφωνικό του αριθμό για ταυτοποίηση, έστειλε αριθμό κινητής τηλεφωνίας, ενώ ήταν συνδρομητής στη σταθερή), και στη συνέχεια τον 1^ο του 2018. Στη 2^η περίπτωση, η διαδικασία ένταξης του στη λίστα εξαιρέσεων δεν ακολουθήθηκε σωστά (σ.σ. δεν αναφέρεται ο λόγος). Επίσης, ο όμιλος αναφέρει πως διαπιστώθηκε ότι λόγω τεχνικού προβλήματος ο μηχανισμός «unsubscribe» δεν λειτουργούσε σωστά για συνδρομητές των οποίων τα στοιχεία είχαν συλλεχθεί κατά την υπογραφή της σύμβασης συνδρομητή, ενώ προσθέτει ότι έκτοτε ο μηχανισμός έχει διορθωθεί, έχουν εξαιρεθεί από το mailing list όλοι οι συνδρομητές που είχαν εκφράσει την αντίρρησή τους στο παρελθόν μέσω του εν λόγω μηχανισμού, και δρομολογείται επανασχεδιασμός της σχετικής διαδικασίας.

Με τα υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/8685/02-11-2018 και Γ/ΕΞ/8690/02-11-2018 έγγραφα, οι εταιρείες του Ομίλου, Cosmote και ΟΤΕ αντίστοιχα, εκλήθησαν νομίμως σε ακρόαση ενώπιον της Αρχής στη συνεδρίαση της 21-11-2018, ως υπεύθυνοι επεξεργασίας, για να δώσουν περαιτέρω διευκρινίσεις και να εκθέσουν διεξοδικά τις απόψεις τους επί της καταγγελίας.

Ο ΟΤΕ εκπροσωπήθηκε στη συνεδρίαση αυτή δια των Ελένη Γερούτση, δικηγόρο με ΑΜΔΣΑ ..., Παναγιώτα Κούρτη, δικηγόρο με ΑΜΔΣΑ ... και Β, ... CRM, ενώ παρέστη και η Γ, Υπεύθυνη Προστασίας Δεδομένων του Ομίλου. Ο ΟΤΕ αφού έλαβε προθεσμία, κατέθεσε το υπ' αριθμ. Γ/ΕΙΣ/9913/10-12-2018 υπόμνημα, στο οποίο αναφέρεται ότι από το 2013 και μετά λόγω τεχνικού σφάλματος δεν λειτουργούσε η διαγραφή από τις λίστες αποδεκτών των μηνυμάτων διαφημιστικού περιεχομένου για όσους παραλήπτες ασκούσαν το δικαίωμα αυτό μέσω του συνδέσμου «unsubscribe». Σημειώνεται ότι οι εναλλακτικοί μηχανισμοί άσκησης αυτού του δικαιώματος, δηλαδή τηλεφωνικά και με αποστολή μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου λειτουργούσαν. Από το 2013 και μετά, 694 συνδρομητές πέτυχαν τη διαγραφή τους από τις λίστες μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας. Μόλις έγινε αντιληπτό, διορθώθηκε το σφάλμα και ο ΟΤΕ προέβη στη διαγραφή 8.000 περίπου συνδρομητών, οι οποίοι είχαν ανεπιτυχώς προσπαθήσει να διαγραφούν από τις λίστες αποδεκτών.

Η Αρχή, μετά από εξέταση όλων των στοιχείων του φακέλου, αφού άκουσε τον εισηγητή και τις διευκρινίσεις του βοηθού εισηγητή, ο οποίος αποχώρησε μετά τη συζήτηση και πριν από τη διάσκεψη και τη λήψη αποφάσεως, και κατόπιν διεξοδικής συζήτησης,

ΣΚΕΦΤΗΚΕ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ ΝΟΜΟ

1. Το άρθρο 2 του ν. 2472/1997 ορίζει ότι «δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα» είναι «κάθε πληροφορία που αναφέρεται στο υποκείμενο των δεδομένων». «Υποκείμενο των δεδομένων» είναι «το φυσικό πρόσωπο στο οποίο αναφέρονται τα δεδομένα, και του οποίου η ταυτότητα είναι γνωστή ή μπορεί να εξακριβωθεί, δηλαδή μπορεί να προσδιορισθεί αμέσως ή εμμέσως, ιδίως βάσει αριθμού ταυτότητας ή βάσει ενός ή περισσότερων συγκεκριμένων στοιχείων που χαρακτηρίζουν την υπόστασή του από άποψη φυσική, βιολογική, ψυχική, οικονομική, πολιτιστική, πολιτική ή κοινωνική». Στο πλαίσιο αυτό, ο αριθμός τηλεφώνου ενός φυσικού προσώπου αποτελεί προσωπικό δεδομένο, αφού μπορεί να λειτουργήσει ως στοιχείο έμμεσης αναγνώρισης του κατόχου του, επιτρέποντας την επικοινωνία με αυτόν. Επισημαίνεται δε ότι, σύμφωνα και με τη Γνώμη 4/2007 της ομάδας εργασίας του άρθρου 29 της Ε.Ε. σχετικά με την έννοια των προσωπικών δεδομένων, ειδικά κατά τη λειτουργία ηλεκτρονικών υπηρεσιών, στοιχεία έμμεσης αναγνώρισης μπορούν επαρκώς σε ορισμένες περιπτώσεις να διακρίνουν ένα άτομο από άλλα στο πλαίσιο ενός συγκεκριμένου συνόλου, ακόμα και αν δεν έχει γίνει η

εξακρίβωση του ονόματός του.

2. Σύμφωνα με το άρθρο 2 στοιχ. ζ) ν. 2472/1997, ως “υπεύθυνος επεξεργασίας” ορίζεται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που καθορίζει τον σκοπό και τον τρόπο επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Αντίστοιχοι ορισμοί τόσο για τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα όσο και για τον υπεύθυνο επεξεργασίας προβλέπονται και στο άρθρο 4 παρ. 1 και παρ. 7 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων - ΓΚΠΔ) ο οποίος έχει τεθεί σε εφαρμογή από τις 25/5/2018.
3. Σύμφωνα με το άρθρο 11 του ν. 3471/2006 για την προστασία προσωπικών δεδομένων στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, η πραγματοποίηση μη ζητηθεισών επικοινωνιών με οποιοδήποτε μέσο ηλεκτρονικής επικοινωνίας, χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση, για σκοπούς απευθείας εμπορικής προώθησης προϊόντων ή υπηρεσιών και για κάθε είδους διαφημιστικούς σκοπούς, επιτρέπεται μόνο εφόσον ο συνδρομητής συγκατατεθεί εκ των προτέρων ρητώς. Όταν τα στοιχεία επαφής ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που αποκτήθηκαν νομίμως, στο πλαίσιο της πώλησης προϊόντων ή υπηρεσιών ή άλλης συναλλαγής, μπορούν να χρησιμοποιούνται για την απευθείας προώθηση παρόμοιων προϊόντων ή υπηρεσιών του προμηθευτή ή για την εξυπηρέτηση παρόμοιων σκοπών, ακόμη και όταν ο αποδέκτης του μηνύματος δεν έχει δώσει εκ των προτέρων τη συγκατάθεσή του, υπό την προϋπόθεση ότι του παρέχεται κατά τρόπο σαφή και ευδιάκριτο η δυνατότητα να αντιτάσσεται, με εύκολο τρόπο και δωρεάν, στη συλλογή και χρησιμοποίηση των ηλεκτρονικών του στοιχείων και αυτό κατά τη συλλογή των στοιχείων επαφής, καθώς και σε κάθε μήνυμα, σε περίπτωση που ο χρήστης αρχικά δεν είχε διαφωνήσει σε αυτή τη χρήση.
4. Λαμβάνοντας υπόψη ότι από την εξέταση της εν λόγω καταγγελίας προέκυψε ευρύτερο ζήτημα μη λειτουργίας της δυνατότητας διαγραφής από τη λίστα αποδεκτών μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ως συνέπεια τεχνικού σφάλματος, σύμφωνα με όσα αναφέρονται στο υπόμνημα του ΟΤΕ, η Αρχή κρίνει ότι πρέπει η εν λόγω καταγγελία να εξεταστεί στο πλαίσιο του ευρύτερου περιστατικού και να κληθεί εκ νέου η εταιρεία σε ακρόαση.

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα:

Δέχεται τη βασιμότητα της καταγγελίας η οποία αναφέρεται στο ιστορικό της παρούσης και παραπέμπει την υπόθεση για ολοκληρωμένη εξέταση με νέα κλήση, στην οποία θα

εξεταστεί το ζήτημα του τεχνικού προβλήματος του μηχανισμού «unsubscribe» στα διαφημιστικά email για την εξαίρεση των συνδρομητών σας από την αποστολή μελλοντικών διαφημιστικών μηνυμάτων.

Ο Αναπληρωτής Πρόεδρος

Η γραμματέας

Γεώργιος Μπατζαλέξης

Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου