

ΑΠΟΦΑΣΗ 56/2021

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα συνήλθε, μετά από πρόσκληση του Προέδρου της σε συνεδρίαση μέσω τηλεδιάσκεψης την 12-07-2021 σε συνέχεια της από 23-04-2021 συνεδρίασης και εξ αναβολής της από 31/3/2021 συνεδρίασης, προκειμένου να εξετάσει την υπόθεση που αναφέρεται στο ιστορικό της παρούσας. Παρέστησαν οι Κωνσταντίνος Μενουδάκος, Πρόεδρος της Αρχής, τα τακτικά μέλη Σπυρίδων Βλαχόπουλος, Κωνσταντίνος Λαμπρινουδάκης, ως εισηγητής, και Χαράλαμπος Ανθόπουλος. Στη συνεδρίαση, χωρίς δικαίωμα ψήφου, παρέστησαν, με εντολή του Προέδρου, οι ελεγκτές Κωνσταντίνος Λιμνιώτης και Ιωάννης Λυκοτραφίτης, ειδικοί επιστήμονες πληροφορικής, ως βοηθοί εισηγητή, και η Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου, υπάλληλος του Τμήματος Διοικητικών Υποθέσεων, ως γραμματέας.

Η Αρχή έλαβε υπόψη τα παρακάτω:

Πλήθος καταγγελιών έχει υποβληθεί στην Αρχή τα τελευταία χρόνια αναφορικά με αυτοματοποιημένες (χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση) τηλεφωνικές οχλήσεις με σκοπό την προώθηση προϊόντων ή υπηρεσιών (προσφορές - δώρα), χωρίς να προσδιορίζεται, σε αυτές τις κλήσεις, η ταυτότητα του προσώπου για λογαριασμό του οποίου πραγματοποιούνται οι εν λόγω κλήσεις, ενώ όλοι οι καλούντες τηλεφωνικοί αριθμοί ξεκινούσαν με το ίδιο πρόθεμα «...» (ήτοι η διαφοροποίηση των αριθμών υπήρχε, για τις εν λόγω περιπτώσεις, στα τελευταία δύο ψηφία των καλούντων αριθμών). Σε μία δε περίπτωση, η καταγγελία αφορούσε αποστολή σύντομου γραπτού μηνύματος (SMS).

Συγκεκριμένα, οι καταγγελίες ήταν οι εξής:

α) Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6386/23-07-2018 καταγγελία της Α, σύμφωνα με την οποία ο τηλεφωνικός της αριθμός ... δέχτηκε στις ...2018 τηλεφωνική κλήση από τον αριθμό ..., στην οποία την ενημέρωσαν ότι καλούν από «supermarket προσφορών/ διαδικτυακό σούπερ μάρκετ». Στη συνέχεια η ίδια κάλεσε τον ως άνω αριθμό, αναζητώντας την υπεύθυνη κυρία Β η οποία όμως απουσίαζε, όπως την ενημέρωσαν, και θέτοντας το ερώτημα για την πηγή προέλευσης των δεδομένων της. Έλαβε, όπως αναφέρει η καταγγέλλουσα, μία αόριστη απάντηση ότι ο αριθμός της έφθασε στις λίστες τους είτε επειδή η ίδια συμπλήρωσε κάποια φόρμα, ή το έδωσε σε κάποιον υπάλληλό τους. Επίσης αναφέρει ότι, όταν κάλεσε πίσω την εταιρεία, «πάτησε» την επιλογή 2 για διαγραφή του αριθμού της από τις λίστες τους, ωστόσο, σημειώνει ότι συνεχίζουν να την ενοχλούν. Η καταγγέλλουσα κατονομάζει την επωνυμία της εταιρείας (INCOSER) στο έντυπο καταγγελίας της.

β) Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1342/19-01-2019 καταγγελία του Γ, όπως συμπληρώθηκε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2184/21-03-2019 έγγραφο, σύμφωνα με την οποία ο τηλεφωνικός του αριθμός ... δέχτηκε στις ...2019 και ώρα ... αυτοματοποιημένη τηλεφωνική κλήση από τον αριθμό ..., στην οποία απαντώντας άκουσε ηχητικό μήνυμα ότι έχει κερδίσει 850 Ευρώ και θα πρέπει να προχωρήσει τη διαδικασία πληκτρολογώντας το πλήκτρο «1» στο τηλέφωνό του.

γ) Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1552/27-02-2019 καταγγελία της Δ, σύμφωνα με την οποία ο τηλεφωνικός της αριθμός ... δέχτηκε στις ...2019 και ώρα ... αυτοματοποιημένη τηλεφωνική κλήση από τον αριθμό ..., με την οποία διαφημίστηκαν αγορές από supermarket ως δώρο.

δ) Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2332/27-03-2019 καταγγελία του Ε, σύμφωνα με την οποία ο τηλεφωνικός του αριθμός ... δέχτηκε στις ...2019 και ώρα ... αυτοματοποιημένη τηλεφωνική κλήση από τον αριθμό ..., χωρίς όμως να προσδιορίζει το περιεχόμενο της προωθητικής ενέργειας. Ο καταγγέλλων αναφέρει ότι ο τηλεφωνικός του αριθμός ήταν εγγεγραμμένος στο μητρώο του άρθρου 11 του ν. 3471/2006 (μητρώο «opt-out») του παρόχου του.

ε) Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3218/06-05-2019 καταγγελία της Ζ, σύμφωνα με την οποία ο τηλεφωνικός της αριθμός ... δέχτηκε στις ...2019 και ώρες ..., ... και ... αυτοματοποιημένες τηλεφωνικές κλήσεις από τον αριθμό ..., με τις οποίες διαφημίστηκαν, όπως αναφέρει, χρήματα.

στ) Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3367/10-05-2019 καταγγελία του Η, σύμφωνα με την οποία ο τηλεφωνικός του αριθμός ... δέχτηκε στις ...2019 και ώρα ... αυτοματοποιημένη τηλεφωνική κλήση από τον αριθμό ..., με την οποία διαφημίστηκε, όπως αναφέρει, χρηματικό όφελος 850 Ευρώ.

ζ) Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3906/31-05-2019 καταγγελία του Θ, σύμφωνα με την οποία στον τηλεφωνικό του αριθμό ... δέχτηκε στις ...2019 και ώρα ... σύντομο γραπτό μήνυμα (SMS) από τον αριθμό ..., το οποίο ανέφερε «Ευχαριστούμε για τη συμμετοχή! Είστε ο μεγάλος νικητής! Για να παραλάβετε τα δώρα σας δωρεάν, καλέστε στο 9019015906. INCOSER Χρέωση 3.5€/1'+ΦΠΑ. ΓΡ. ΠΑΡ. 2120001516». Όπως αναφέρει ο καταγγέλλων, ο τηλεφωνικός αριθμός που δίνεται ως γραμμή παραπόνων δεν φαίνεται να αντιστοιχεί σε υπαρκτό αριθμό (δεν καλεί).

η) Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4417/24-06-2019 καταγγελία του Ι, όπως συμπληρώθηκε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4653/02-07-2019 έγγραφο, σύμφωνα με την οποία ο τηλεφωνικός του αριθμός ...δέχτηκε στις ...2019 και ώρα ... τηλεφώνημα από τον αριθμό Δεν πρόλαβε να απαντήσει και κάλεσε τον εν λόγω αριθμό, όπου και έλαβε ενημέρωση ότι τον κάλεσαν από Super Market Προσφορών διότι έχει κερδίσει 800 ευρώ δωροεπιταγή, την οποία για να λάβει θα πρέπει να καλέσει κάποιο άλλο νούμερο. Όπως επίσης αναφέρει ο καταγγέλλων, ο τηλεφωνικός του αριθμός ήταν καταχωρημένος στο μητρώο «opt-out» του παρόχου του.

θ) Υπ.αριθμ. 31475-19/03/2020 καταγγελία της Κ, που διαβιβάστηκε στην Αρχή με το υπ' αριθμ. πρωτ. ... (αρ. πρωτ. Αρχής: Γ/ΕΙΣ/3590/26-05-2020) έγγραφο της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή. Σύμφωνα με την καταγγελία αυτή, στις ...2020 και ώρα ..., η καταγγέλλουσα δέχθηκε κλήση από το ..., κατά την οποία, αφού άκουσε ένα ηχογραφημένο μήνυμα, το οποίο έλεγε ότι είχε κερδίσει 600 ευρώ για αγορές από super market, την καλούσε να πατήσει το πλήκτρο 1, γεγονός το οποίο και έκανε οπότε και μίλησε με μία κυρία, η οποία της είπε ότι

κέρδισε το ποσό των 640 ευρώ για αγορές από super market. Ακολούθως, σύμφωνα με την καταγγέλλουσα, όταν ρώτησε από ποιο super market είναι η προσφορά, η συνομιλήτρια έκλεισε το τηλέφωνο, ενώ στη συνέχεια καλώντας εκ νέου τον ως άνω αριθμό, την ενημέρωσαν ότι είναι από το Super Market Προσφορών. Η καταγγέλλουσα επίσης αναφέρει ότι εκείνη την ημέρα είχε προσπαθήσει σε διάφορα super market να κάνει παραγγελίες, εισάγοντας στις σχετικές ιστοσελίδες και το κινητό της τηλέφωνο.

ι) Υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/4560/01-07-2020 καταγγελία του Λ, σύμφωνα με την οποία ο τηλεφωνικός του αριθμός ... δέχτηκε την ...2020 και ώρα ... αυτοματοποιημένη τηλεφωνική κλήση από τον αριθμό ..., με την οποία διαφημίστηκαν, όπως αναφέρει, δωροεπιταγές. Όπως επίσης αναφέρει ο καταγγέλλων, ο τηλεφωνικός του αριθμός ήταν καταχωρημένος στο μητρώο «opt-out» του παρόχου του.

Η Αρχή, για την πρώτη εκ των άνω καταγγελιών (υπό στοιχ. α' καταγγελία) απέστειλε στην εταιρεία INFO COMMUNICATION SERVICES (INCOSER), στο πλαίσιο εξέτασής της, το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/6386-1/02-08-2018 έγγραφο, ζητώντας τις απόψεις της εταιρείας επί των καταγγελλομένων, και ειδικότερα για το ζήτημα της μη ικανοποίησης δικαιώματος πρόσβασης, της μη προσήκουσας ικανοποίησης του δικαιώματος ενημέρωσης του συνδρομητή φυσικού προσώπου για τα στοιχεία υπεύθυνου επεξεργασίας, καθώς και της μη αναφοράς πληροφοριών για την άσκηση των δικαιωμάτων πρόσβασης και αντίρρησης. Η καταγγελλόμενη εταιρεία απάντησε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/9369/26-11-2018 έγγραφο. Σε αυτό αναφέρει, μεταξύ άλλων, τα εξής:

- i) Η εταιρεία προβαίνει κατά καιρούς σε προωθητικές ενέργειες διαφόρων προϊόντων και υπηρεσιών μέσω τηλεφώνου με σαφείς όρους συμμετοχής οι οποίοι γνωστοποιούνται αναλυτικά εκ των προτέρων στους συμμετέχοντες.
- ii) Οι συμμετέχοντες δηλώνουν συμμετοχή είτε μέσω διαδικτύου είτε σε έντυπα συναινώντας στην επικοινωνία μαζί τους.
- iii) Εξαιρούνται ρητά και δεν καλούνται ακόμα και αν δηλώσουν συμμετοχή οι συνδρομητές οι οποίοι είναι εγγεγραμμένοι στο μητρώο του άρθρου 11.

- iv) Όταν γίνεται η κλήση προς κάποιον συμμετέχοντα, στο αρχικό μενού της υπηρεσίας δίνονται δύο επιλογές: α. να επικοινωνήσει με εκπρόσωπο επιλέγοντας το νούμερο 1, και β. να διαγραφεί από τις λίστες της εταιρείας επιλέγοντας το νούμερο 2.
- v) Για την ανωτέρω καταγγελία, παρέχονται ειδικότερα οι εξής πληροφορίες:
- α) Για λόγους συντομίας αναφέρεται η εταιρεία ως INCOSER, αντί για το πλήρες INFO COMMUNICATION SERVICES, της ανήκει δε το διαδικτυακό σουπερμάρκετ προσφορών <https://www.websupermarketdeal.gr/>, β) στην καταγγελλόμενη δόθηκαν όλες οι πληροφορίες για την ταυτότητα της εταιρείας και τη δραστηριότητά της, ήτοι ότι πρόκειται για προωθητική εταιρεία προϊόντων και υπηρεσιών, γ) Μόνο μία κλήση πραγματοποιήθηκε στην καταγγέλλουσα, άρα δεν προκύπτει η συστηματική παρενόχλησή της, όπως αναφέρει, δ) οι υπόλοιπες κλήσεις/επικοινωνίες με την εταιρεία έγιναν με δική της πρωτοβουλία, ε) της γνωστοποιήθηκε η φύση και ο σκοπός της επικοινωνίας και συλλογής των στοιχείων της (δικαίωμα ενημέρωσης), καθώς και το δικαίωμα εναντίωσης (το οποίο, όπως λέει η εταιρεία, ασκήθηκε από την καταγγέλλουσα αφού, σύμφωνα και με τα όσα η ίδια η καταγγέλλουσα αναφέρει, επέλεξε τον αριθμό 2 για να μην ξανακληθεί). Η ίδια δεν επέλεξε να ξανακαλέσει προκειμένου να ζητήσει περισσότερες πληροφορίες, στ) Υπάρχει το ενδεχόμενο, το οποίο έχει συμβεί δυστυχώς ορισμένες φορές, το τηλέφωνο που δηλώθηκε από τον συμμετέχοντα να αναγράφηκε λάθος ή ακόμα και σκόπιμα από κάποιο τρίτο να δηλώθηκε το τηλέφωνο κάποιου άλλου, ζ) Η καταγγέλλουσα προσέφυγε στην Αρχή χωρίς να έχει προηγουμένως ασκήσει τα δικαιώματά της προς τον υπεύθυνο επεξεργασίας.

Για τις υπόλοιπες καταγγελίες, για τις οποίες οι καταγγέλλοντες δεν ανέφεραν το όνομα της καταγγελλόμενης εταιρείας διότι δεν τους είχε γνωστοποιηθεί κατά τις κλήσεις που δέχτηκαν, η Αρχή, για τις περιπτώσεις των υπό στοιχ. β', γ' καταγγελιών, απέστειλε στην εταιρεία Microbase Προηγμένες Υπηρεσίες Επικοινωνιών και Πληροφορικής ΙΚΕ (εφεξής, Microbase), στο δίκτυο της οποίας ανήκαν οι τηλεφωνικοί

αριθμοί που μνημονεύονται ως καλούντες στις εν λόγω καταγγελίες, τα υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/1342-1/19-03-2019, Γ/ΕΞ/1552-1/05-04-2019 έγγραφα αντίστοιχα, ζητώντας να χορηγήσει τα απαραίτητα στοιχεία συνδρομητή για τους αντίστοιχους αριθμούς (ονοματεπώνυμο ή επωνυμία, διεύθυνση ή/και άλλα επικοινωνίας). Και στις δύο περιπτώσεις, η Microbase απάντησε ότι κάτοχος των εν λόγω αριθμών είναι η εταιρεία INFO COMMUNICATION SERVICES ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΗ – ΠΡΟΩΘΗΤΙΚΗ – ΕΜΠΟΡΙΚΗ – ΕΡΕΥΝΩΝ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΚΟΠΗΣΩΝ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΙΚΕ (εφεξής, INCOSER ή υπεύθυνος επεξεργασίας). Ως εκ τούτου, εκ των κοινών χαρακτηριστικών που είχαν όλες οι καταγγελίες και οι αντίστοιχοι καταγγελλόμενοι τηλεφωνικοί αριθμοί, η Αρχή δεν επικοινωνήσε εκ νέου με τη Microbase για τις επόμενες (δ' – ι') καταγγελίες – για τις οποίες άλλωστε πράγματι, όπως προκύπτει από τα όσα διαλαμβάνονται στη συνέχεια, καταγγελλόμενη εταιρεία είναι η INCOSER.

Ακολούθως η Αρχή, στο πλαίσιο εξέτασης των ως άνω καταγγελιών, απέστειλε στην INCOSER τα υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/1342-2/10-04-2019 (για τις υπό στοιχ. β' και γ' καταγγελίες), Γ/ΕΞ/2332-1/14-05-2019 (για την υπό στοιχ. δ' καταγγελία), Γ/ΕΞ/3218-1/06-06-2019 (για τις υπό στοιχ. ε' και στ' καταγγελίες), Γ/ΕΞ/3906-1/11-07-2019 (για τις υπό στοιχ. ζ' και η' καταγγελίες) και Γ/ΕΞ/4560-1/27-07-2020 (για τις υπό στοιχ. θ' και ι' καταγγελίες) έγγραφα, ζητώντας τις απόψεις της επί των καταγγελλομένων, ενώ επίσης ζήτησε να παρασχεθούν πληροφορίες επί των γενικότερων διαδικασιών που η εταιρεία ακολουθεί για την πραγματοποίηση τηλεφωνικών προωθητικών ενεργειών, ήτοι με ποιον τρόπο γίνεται η επιλογή των καλούμενων αριθμών, αν όλες οι κλήσεις που πραγματοποιεί είναι αυτοματοποιημένες χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση, καθώς επίσης και τις διαδικασίες που ακολουθεί για να εξετάζει αν οι συνδρομητές/κάτοχοι των καλούμενων αριθμών έχουν δηλώσει ότι δεν επιθυμούν να δέχονται κλήσεις για προωθητικούς σκοπούς. Επισημαίνεται ότι επειδή η εταιρεία δεν απαντούσε στα ως άνω έγγραφα της Αρχής, σε κάθε νέο έγγραφο της Αρχής, γινόταν και σχετική υπόμνηση για τα συναφή προηγούμενα. Η INCOSER τελικά απάντησε συνολικά, για όλες τις προαναφερόμενες καταγγελίες, με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6506/25-09-2020 έγγραφο. Στο εν λόγω έγγραφό της αναφέρει τα εξής:

A. Η εταιρεία με την επωνυμία «INFO COMMUNICATION SERVICES ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΗ – ΠΡΟΩΘΗΤΙΚΗ-ΕΜΠΟΡΙΚΗ – ΕΡΕΥΝΩΝ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΚΟΠΗΣΕΩΝ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΙΚΕ»

έχει ως καταστατικό σκοπό, μεταξύ άλλων, τη διενέργεια προωθητικών ενεργειών μέσω τηλεφώνου, με σαφείς όρους συμμετοχής, οι οποίοι γνωστοποιούνταν αναλυτικά στους συμμετέχοντες. Στο πλαίσιο του άνω καταστατικού σκοπού της η εταιρεία έως το τέλος του 2019 προέβαινε σε προωθητικές ενέργειες επί τη βάση δημοσιευμένων έγγραφων όρων συμμετοχής για κάθε προωθητική ενέργεια, κατατεθειμένων σε συμβολαιογράφο και αναρτημένων στην ιστοσελίδα της εταιρείας προς το σκοπό ενημέρωσης του κοινού, για όλη τη διάρκεια της κάθε προωθητικής ενέργειας. Οι όροι των προωθητικών ενεργειών ανέφεραν κατά κανόνα μεταξύ άλλων τα εξής: «Η συμμετοχή στη Προωθητική ενέργεια πραγματοποιείται με υποβολή έγκυρων στοιχείων επικοινωνίας, με έναν από τους ακόλουθους τρόπους: (1) μέσω καταχωρήσεων/αναρτήσεων στο διαδίκτυο, και συγκεκριμένα είτε στην ιστοσελίδα _____ είτε σε άλλα site, όπου υπάρχει σχετική ανάρτηση της Διοργανώτριας Εταιρίας, ή (2) μέσω των ειδικών εντύπων συμμετοχής, που φέρουν την επωνυμία της Διοργανώτριας εταιρίας και διανέμονται από εκπροσώπους της, ή (3) μέσω του ειδικού τηλεφωνικού αριθμού ____, με αστική χρέωση. Συγκεκριμένα, οι συμμετέχοντες για την εγκυρότητα της συμμετοχής τους θα πρέπει αντιστοίχως για κάθε ένα από τους ανωτέρω αναφερόμενους τρόπους: (1) να συμπληρώνουν την ειδική Φόρμα Συμμετοχής στην Προωθητική Ενέργεια « _____ », που είναι διαθέσιμη στο site _____, αναφέροντας υποχρεωτικά και κατά τρόπο πλήρη και αληθή τα ακόλουθα στοιχεία: όνομα, επώνυμο και τον αριθμό του τηλεφώνου τους, ή (2) να δηλώσουν κατά τρόπο πλήρη και αληθή τα ακόλουθα στοιχεία: όνομα, επώνυμο και τον αριθμό του τηλεφώνου τους στη σχετική φόρμα συμμετοχής, η οποία θα τους χορηγείται από εκπρόσωπο της Διοργανώτριας εταιρίας και θα συμπληρώνεται από τον ίδιο τον Συμμετέχοντα ή από τον εκπρόσωπο της Διοργανώτριας, κατά τη διακριτική ευχέρεια του Συμμετέχοντα, ή (3) να αναφέρουν υποχρεωτικά και κατά τρόπο πλήρη και αληθή τα ακόλουθα στοιχεία: όνομα, επώνυμο και τον αριθμό του τηλεφώνου τους στον αυτόματο τηλεφωνητή της Διοργανώτριας εταιρίας, που θα απαντάει όλο το 24ωρο στις τηλεφωνικές κλήσεις στον ειδικό τηλεφωνικό αριθμό _____, με αστική χρέωση.» (...) «Η Διοργανώτρια θεωρεί ότι κάθε συμμετέχων είναι κάτοχος και έχει τον αποκλειστικό έλεγχο της ηλεκτρονικής διεύθυνσης που δηλώνει». «Κατά τη διάρκεια της Προωθητικής Ενέργειας, όλες οι έγκυρες, σύμφωνα με τα παραπάνω αναφερόμενα, Δηλώσεις Συμμετοχής, θα συγκεντρώνονται σε ειδικό

αρχείο (Excel) της Διοργανώτριας Εταιρίας και θα λαμβάνουν αύξοντα αριθμό, και θα ακολουθεί ενημέρωση των Δικαιούχων για τα επόμενα στάδια της Προωθητικής ενέργειας. Το εν λόγω αρχείο θα καταστρέφεται μετά την ολοκλήρωση της Προωθητικής Ενέργειας.»

«Ο κάθε Δικαιούχος θα ενημερώνεται δωρεάν, μέσω κλήσης από το τηλεφωνικό κέντρο της Διοργανώτριας Εταιρίας στον αριθμό κινητού ή σταθερού τηλεφώνου που έχει δηλώσει κατά την υπό άρθρο 4 συμμετοχή του, ότι είναι Δικαιούχος των δώρων της Προωθητικής ενέργειας και θα πρέπει να επιβεβαιώσει ότι επιθυμεί και αποδέχεται τα δώρα που δικαιούται. Εφόσον αποδέχεται τα δώρα θα ενημερώνεται κατά την διάρκεια της ίδιας επικοινωνίας για τον αριθμό στον οποίο θα καλέσει για να ενημερωθεί για τον τρόπο παραλαβής (...). «Όλοι οι συμμετέχοντες αναγνωρίζουν, δηλώνουν και αποδέχονται ρητώς και ανεπιφύλακτα ότι: (α) Τα προσωπικά τους στοιχεία σε αυτήν την προωθητική ενέργεια δεν μπορούν να ανήκουν σε τρίτο φυσικό ή νομικό πρόσωπο, αλλά στους ιδίους, (β) είναι άνω των 18 ετών και έχουν δικαιοπρακτική ικανότητα, (γ) η προσωπικότητά τους δεν προσβάλλεται ούτε μειώνεται καθ' οιονδήποτε τρόπο από την συμμετοχή τους στην εν λόγω προωθητική ενέργεια της Διοργανώτριας, στην οποία θα μετέχουν με τα προσωπικά δεδομένα τους, (δ) δεν προσβάλλουν προσωπικά δεδομένα ή το δικαίωμα της προσωπικότητας οποιουδήποτε τρίτου, (ε) δεν προσβάλλουν δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας οποιουδήποτε τρίτου, (στ) ρητώς συναινούν στο να χρησιμοποιήσει και επεξεργαστεί η Διοργανώτρια τα προσωπικά τους στοιχεία (ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο, ηλεκτρονική διεύθυνση) με σκοπό αποκλειστικά την εξυπηρέτηση της Προωθητικής ενέργειας, (ζ) παρέχουν τη συγκατάθεση και εξουσιοδότηση τους, στη Διοργανώτρια για την προβολή της Προωθητικής ενέργειας και των αποτελεσμάτων της μέσω του έντυπου και ηλεκτρονικού τύπου και του διαδικτύου (internet) καθ' όλη τη διάρκειά του. Η Διοργανώτρια εταιρία επιφυλάσσεται να χρησιμοποιήσει και δημοσιεύσει οποιοδήποτε ειδησεογραφικό στοιχείο σχετικό με την διεξαγωγή της Προωθητικής ενέργειας.»

«Προσωπικά Δεδομένα. Με τη συμμετοχή του στην Προωθητική Ενέργεια κάθε συμμετέχων δηλώνει ρητά και αποδέχεται όπως τα προσωπικά του στοιχεία συλλεχθούν και χρησιμοποιηθούν από την Διοργανώτρια για την επεξεργασία τους

μέσω αυτοματοποιημένων ή μη αυτοματοποιημένων μέσων, είτε από την ίδια είτε μέσω οιαδήποτε άλλου προσώπου διορίσει αυτή για τη διενέργεια της ως άνω επεξεργασίας κατ' εντολή και για λογαριασμό της στα πλαίσια του παρόντος. Τα προσωπικά στοιχεία των νικητών στην Προωθητική Ενέργεια, υπό την ιδιότητά τους αυτή, θα διατηρηθούν από τη Διοργανώτρια και θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για τους σκοπούς της Προωθητικής Ενέργειας. Σε κάθε περίπτωση, τα προσωπικά στοιχεία των συμμετεχόντων θα τηρούνται σύμφωνα με την ισχύουσα ελληνική νομοθεσία, το Ν. 4624/2019 περί της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και το Γενικό Κανονισμό για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων-Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου (GDPR). Οι συμμετέχοντες θα έχουν δικαίωμα να προβούν οποτεδήποτε και χωρίς επιβάρυνση στην επιβεβαίωση, τροποποίηση ή διόρθωση, περιορισμό ή και διαγραφή όλων των προσωπικών στοιχείων τους που τηρούνται στο αρχείο κατά τους όρους της ισχύουσας ελληνικής νομοθεσίας, το Ν. 4624/2019 περί της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και το Γενικό Κανονισμό για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων-Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου (GDPR) όπως ισχύει επικοινωνώντας με τον υπεύθυνο επεξεργασίας της Διοργανώτριας, στο email WebSuperMarketDeal@gmail.com ή στο τηλέφωνο επικοινωνίας _____ με αστική χρέωση. Η άσκηση των δικαιωμάτων περιορισμού, εναντίωσης ή/και του δικαιώματος διαγραφής, εφόσον αφορούν δεδομένα που είναι απαραίτητα για την διενέργεια ή/και τη συνέχιση της παρούσας προωθητικής ενέργειας, συνεπάγεται είτε τη μη δυνατότητα συμμετοχής, εφόσον ασκηθούν πριν τη διενέργεια της Προωθητικής Ενέργειας είτε την αυτοδίκαιη ακύρωση της συμμετοχής σε αυτόν εφόσον ασκηθούν σε οποιοδήποτε στάδιο της Προωθητικής Ενέργειας.

Η Διοργανώτρια δηλώνει ρητώς και δεσμεύεται ότι ακολουθεί την αρχή επεξεργασίας των ελάχιστων προσωπικών δεδομένων και τα άνω δεδομένα που συλλέγονται, επεξεργάζονται αποκλειστικά και μόνο για ορισμένους ανωτέρω στο παρόν σκοπούς. Περαιτέρω, δηλώνει ότι έχει λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα, τεχνικά, οργανωτικά, νομικά προκειμένου να διασφαλίσει την προστασία των δεδομένων αυτών (...)

Όπως αναφέρει η INCOSER στο ως άνω έγγραφό της, εκ των ανωτέρων βασικών όρων προκύπτουν εν συντομία, κατά τους ισχυρισμούς της, τα ακόλουθα:

1. Η συμμετοχή στην προωθητική ενέργεια γινόταν με πρωτοβουλία του συμμετέχοντος, με έναν από τους ρητώς προβλεπόμενους τρόπους. Συνεπώς, ο συμμετέχων δήλωνε ο ίδιος αυτοβούλως τα στοιχεία του, συμπληρώνοντας σχετική φόρμα, στην οποία μεταξύ άλλων ανέφερε και το επιθυμητό τηλέφωνο επικοινωνίας.
2. Για να θεωρηθεί έγκυρη μία συμμετοχή θα έπρεπε να αναφέρονται όλα τα ελάχιστα απαιτούμενα στοιχεία, ήτοι όνομα, επώνυμο και αριθμός τηλεφώνου, ώστε εφόσον χρειαστεί να μπορεί να γίνει ταυτοποίηση του κατόχου.
3. Οι έγκυρες συμμετοχές συγκεντρώνονταν σε ένα ηλεκτρονικό αρχείο, ώστε να λάβει χώρα η επικοινωνία, με την οποία οι συμμετέχοντες ενημερώνονταν για τα επόμενα στάδια της προωθητικής ενέργειας.
4. Τα ως άνω αρχεία διατηρούνταν μόνο για όσο χρονικό διάστημα διαρκούσε η εκάστοτε προωθητική ενέργεια. Εν συνεχεία καταστρέφονταν. Ομοίως ίσχυε και για τις δηλώσεις συμμετοχής.
5. Η επικοινωνία γινόταν στον αριθμό που ο ίδιος ο συμμετέχων είχε δηλώσει, δίνοντας τη συγκατάθεσή του στην εν λόγω επικοινωνία για το σκοπό της προωθητικής ενέργειας.
6. Ειδικός τηλεφωνικός αριθμός οριζόταν σε κάθε προωθητική ενέργεια, ώστε να δίνεται η δυνατότητα έκφρασης παραπόνων.
7. Ο κάθε συμμετέχων δήλωνε ότι συναινεί στην επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων, μεταξύ των οποίων και του τηλεφώνου, για το σκοπό εξυπηρέτησης της προωθητικής ενέργειας.
8. Ειδικός τηλεφωνικός αριθμός οριζόταν προς το σκοπό εξυπηρέτησης της άσκησης του δικαιώματος αντίρρησης. Οι συμμετέχοντες μπορούσαν να προβούν οποτεδήποτε και χωρίς επιβάρυνση στην επιβεβαίωση, τροποποίηση ή διόρθωση, περιορισμό ή και διαγραφή όλων των προσωπικών στοιχείων τους επικοινωνώντας με τον υπεύθυνο επεξεργασίας της Διοργανώτριας, σε ορισμένο e-mail ή αριθμό τηλεφώνου.

9. Ο κάθε συμμετέχων λάμβανε γνώση των όρων πριν την υποβολή της συμμετοχής του, οπότε και δήλωνε ότι γνωρίζει ότι εφόσον συμμετάσχει το κάνει αυτοβούλως και επιπλέον ότι αποδέχεται ανεπιφύλακτα τους όρους υπό τους οποίους αυτή διενεργείται, ήτοι και την τηλεφωνική επικοινωνία.

B. Επί των ως άνω καταγγελιών, η INCOSER αναφέρει, για όλες ουσιαστικά τις περιπτώσεις (πλην της υπό στοιχ. στ' καταγγελίας), ότι είναι μη τεκμηριωμένες και δεν πρέπει να γίνουν δεκτές διότι δεν παρατίθενται από τους καταγγέλλοντες αποδεικτικά στοιχεία για τις κλήσεις, ενώ επίσης σε καμία περίπτωση δεν ασκήθηκε δικαίωμα εναντίωσης. Για κάποιες ειδικές περιπτώσεις σε ορισμένες καταγγελίες, η εταιρεία παρέχει κάποιες πρόσθετες διευκρινίσεις ως εξής:

i) Για την υπό στοιχ. β' καταγγελία, αναφέρει ότι η ημερομηνία της κλήσης που εμφανίζεται στο στιγμιότυπο οθόνης που επισυνάπτεται στην καταγγελία (ήτοι 2019) είναι διαφορετική από αυτή που αναφέρει εντός της καταγγελίας (και αναφέρει επί λέξει «συνεπώς δεν είναι αντιληπτό το ποια ακριβώς είναι η καταγγελία για την οποία καλούμαστε να απαντήσουμε»).

ii) Για την υπό στοιχ. ε' καταγγελία η εταιρεία θεωρεί ότι δεν βεβαιώνεται η αλήθεια των δηλωθέντων επειδή απουσιάζει η υπογραφή της καταγγέλλουσας, καθώς επίσης και είναι τεχνικώς και πρακτικώς αδύνατο, αν λάβει κανείς υπόψη τον τρόπο με τον οποίο γίνονται οι κλήσεις, ήτοι διαδοχικώς μέσω αυτοματοποιημένου συστήματος, να γίνουν τρεις κλήσεις σε διάστημα 90 λεπτών.

iii) Για την υπό στοιχ. στ' καταγγελία, η οποία είναι και η μόνη για την οποία η εταιρεία δεν αναφέρει ότι ελλείπουν αποδεικτικά στοιχεία από τον καταγγέλλοντα, αναφέρει ότι υποθέτει ότι έγινε κάποιο τεχνικό λάθος.

iv) Για την υπό στοιχ. ζ' καταγγελία, η εταιρεία αναφέρει, πέραν της γενικότερης αμφισβήτησης του περιεχομένου της καταγγελίας κατ' αναλογία με τους ισχυρισμούς της και για τις λοιπές – πέραν της υπό στοιχ. στ' - καταγγελίες, ότι η αναφορά του καταγγέλλοντα στο ότι η γραμμή παραπόνων της εταιρείας δεν ήταν σε λειτουργία («δεν καλεί») αποτελεί αυθαίρετο συμπέρασμα επειδή μπορεί κάποια

στιγμή να μην προωθήθηκε η κλήση του για τεχνικούς λόγους. Περαιτέρω, η εταιρεία αναφέρει ότι με μία αναζήτηση στο διαδίκτυο στην υπηρεσία του 11888 – Πληροφορίες ΟΤΕ (<https://www.11888>.) προκύπτει ότι ο εν λόγω αριθμός ανήκει στον Μ και όχι στον Θ, που αναφέρεται ως καταγγέλλον, και άρα ο καταγγέλλον δεν έχει έννομο συμφέρον για την άσκηση της καταγγελίας, καθώς δεν είναι ο κάτοχος της τηλεφωνικής γραμμής.

ν) Για την υπό στοιχ. η' καταγγελία, η εταιρεία αναφέρει, πέραν της γενικότερης αμφισβήτησης του περιεχομένου της καταγγελίας κατ' αναλογία με τους ισχυρισμούς της και για τις λοιπές – πέραν της υπό στοιχ. στ' - καταγγελίες, ότι η απάντηση ΟΧΙ του καταγγέλλοντα στο υπό 8 στοιχείο του εντύπου καταγγελίας όσον αφορά την ερώτηση του αν πρόκειται για ηχογραφημένη κλήση, δεν είναι αληθής, καθώς η επικοινωνία είναι αυτοματοποιημένη και ηχογραφημένη.

νι) Για την υπό στοιχ. θ' καταγγελία, η εταιρεία αναφέρει ότι αφού η ίδια η καταγγέλλουσα αναφέρει ότι καταχώρησε το τηλέφωνό της σε πολλαπλές σελίδες διαδικτυακών supermarket, μεταξύ των οποίων και στο δικό της, συνομολογεί ότι δήλωσε συμμετοχή στην προωθητική ενέργεια και επομένως ζήτησε την επικοινωνία και ως εκ τούτου όλα όσα καταγγέλλει έρχονται σε αντίθεση με τις πράξεις της.

Περαιτέρω, η εταιρεία αναφέρει, ως πρόσθετο ισχυρισμό, ότι στο σχετικό έντυπο καταγγελίας της Αρχής το οποίο συμπλήρωσαν οι καταγγέλλοντες αναφέρεται ότι «για να στοιχειοθετείται η καταγγελία πρέπει είτε να έχετε εγγραφεί στο μητρώο του άρ. 11 στον πάροχό σας (οπότε πρέπει να έχουν περάσει 30 ημέρες) είτε να έχετε ασκήσει το δικαίωμα αντίρρησης ειδικά στον υπεύθυνο επεξεργασίας (διαφημιζόμενο)». Βάσει αυτού, η εταιρεία σχολιάζει συναφώς τις περιπτώσεις των καταγγελιών για τις οποίες οι καταγγέλλοντες αναφέρουν ότι οι τηλεφωνικοί τους αριθμοί ήταν εγγεγραμμένοι στο μητρώο «opt-out» του παρόχου τους, επισημαίνοντας ότι είτε δεν αναγράφεται στην καταγγελία η ημερομηνία εγγραφής αυτού στο μητρώο (υπό στοιχ. ε' καταγγελία), είτε ότι δεν είχαν παρέλθει τριάντα ημέρες από την ημερομηνία εγγραφής του αριθμού στο μητρώο (υπό στοιχ. δ' καταγγελία) είτε τέλος ότι το χρονικό διάστημα που είχε παρέλθει από την εγγραφή στο μητρώο (../2020) μέχρι την πραγματοποίηση της κλήσης (/2020) ήταν μικρό και

υπάρχει η πιθανότητα να μην είχε ενημερωθεί το σχετικό αρχείο (υπό στοιχ. 1' καταγγελία).

Γ. Τέλος, η INCOSER αναφέρει ότι οι κλήσεις πραγματοποιούνταν για λογαριασμό της στο πλαίσιο της επιχειρηματικής της δραστηριότητας, ενώ οι αριθμοί τηλεφώνου προέρχονταν από τις καταχωρήσεις που έκαναν οι ίδιοι οι κάτοχοι των εν λόγω τηλεφωνικών αριθμών, δηλώνοντας συμμετοχή στις εκάστοτε προωθητικές ενέργειες, με βάση τους σχετικούς προαναφερθέντες όρους. Συνεπώς, κατά τους ισχυρισμούς της INCOSER, ο κάτοχος του αριθμού χορηγούσε και την κατ' άρθρο 11 παρ. 1 του ν. 3471/2006 ρητή έγγραφη συγκατάθεσή του για επικοινωνία μαζί του.

Η κλήση που πραγματοποιούνταν στον αριθμό που είχε δηλωθεί κατά την υποβολή συμμετοχής ήταν αρχικά αυτοματοποιημένη οπότε ο συμμετέχων ενημερωνόταν ότι μπορούσε να συμμετάσχει στην προωθητική ενέργεια για την οποία είχε δηλώσει συμμετοχή, πατώντας το πλήκτρο 1 για να μάθει περισσότερες πληροφορίες, χωρίς χρέωση. Ο καλούμενος μπορούσε εν συνεχεία είτε να πατήσει το πλήκτρο 1 και να συνδεθεί με εκπρόσωπο της εταιρείας, ο οποίος σε πραγματικό πλέον χρόνο θα του έδινε την αναγκαία ή/και επιπλέον ζητούμενη πληροφόρηση είτε να αποχωρήσει από την κλήση. Σε περίπτωση, συνεπώς, που προχωρούσε πατώντας το πλήκτρο 1, γεγονός που φυσικά δηλώνει ξανά ότι επιθυμεί ρητώς και συναινεί στην επικοινωνία, θα συνδεόταν και ο εκπρόσωπος θα υπενθύμιζε τις αναγκαίες πληροφορίες, όπως όνομα εταιρείας, σκοπό κλήσης, δυνατότητα έκφρασης αντιρρήσεων/παραπόνων, τρόπος άσκησης δικαιώματος πρόσβασης και δικαιώματος αντίρρησης, τρόπος παραλαβής του δώρου, τις οποίες ήδη γνωρίζει ο καλούμενος έχοντας αποδεχθεί τους όρους της προωθητικής ενέργειας. Κατά την εταιρεία, ουδεμία χρέωση επιβάλλεται στον συμμετέχοντα στην προωθητική ενέργεια κατά το στάδιο αυτό. Σε όλους τους συμμετέχοντες δινόταν η δυνατότητα της ανά πάσα στιγμή ανάκλησης της συμμετοχής τους και της αντίρρησης με σαφή και ορισμένο τρόπο, τόσο με τους όρους της προωθητικής ενέργειας όσο και κατά την έναρξη της συνομιλίας με τον εκπρόσωπο της εταιρείας. Εφόσον ο καλούμενος δήλωνε στον εκπρόσωπο ότι δεν θέλει να δέχεται επικοινωνίες, παρά την αρχική του ρητή συγκατάθεση σε αυτές, διαγραφόταν αυτομάτως από τη σχετική λίστα. Οι δηλώσεις συμμετοχής, τα αρχεία με τα στοιχεία των συμμετεχόντων και των

καλούμενων – αρχείο εξερχομένων κλήσεων διατηρούνταν για όσο διαρκεί η προωθητική ενέργεια, ήτοι έως και την λήψη των δώρων, και μετά διαγράφονταν, καθώς είχε εκπληρωθεί ο σκοπός τήρησης του αρχείου. Ουδεμία χρήση πέραν την καλυπτόμενης από το σκοπό της προωθητικής ενέργειας γινόταν. Δεδομένου ότι οι κλήσεις γίνονταν με μηχανικό τρόπο, κατόπιν καταχώρησης του αριθμού των συμμετεχόντων σε ηλεκτρονική βάση, είναι πιθανό ανάμεσα στις πολυάριθμες καταχωρημένες κλήσεις να έχει εμφιλοχωρήσει κάποιο λάθος στον αριθμό, που να οφείλεται είτε σε λάθος καταχώρηση του αριθμού στην ηλεκτρονική βάση, δηλαδή σε ανθρώπινο σφάλμα, είτε σε τεχνικό πρόβλημα του συστήματος που διενεργεί τις αυτοματοποιημένες κλήσεις. Ως μέτρο επιπλέον επιμέλειας το προσωπικό εκπαιδευόταν σε τακτικά διαστήματα, ώστε να γνωρίζει την ισχύουσα νομοθεσία και τις διαδικασίες της εταιρείας. Η διαδικασία δε επιβλεπόταν από έμπειρο προϊστάμενο καθημερινά. Τέλος, όπως η εταιρεία αναφέρει, στο πλαίσιο κάθε προωθητικής ενέργειας γίνονταν πολυάριθμες κλήσεις, οπότε οι εννέα (9) μόνο καταγγελίες, οι οποίες μάλιστα κατά τους ισχυρισμούς της εταιρείας δεν στοιχειοθετούνται, αποδεικνύουν την εκ μέρους της εταιρείας τήρηση ορθής διαδικασίας.

Δ. Στην ως άνω απάντησή της η INCOSER επισυνάπτει και τις δηλώσεις Φ.Π.Α της εταιρείας για τους μήνες από Ιανουάριο 2020 μέχρι και Ιούνιο 2020.

Στη συνέχεια, η Αρχή κάλεσε σε ακρόαση την INFO COMMUNICATION SERVICES – ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΗ – ΠΡΟΩΘΗΤΙΚΗ – ΕΜΠΟΡΙΚΗ – ΕΡΕΥΝΩΝ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΚΟΠΗΣΕΩΝ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΙΚΕ στη συνεδρίαση, μέσω τηλεδιάσκεψης, της Ολομέλειας της 31-03-2021 (βλ. κλήση με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΞΕ/850/16-03-2021). Κατά τη συνεδρίαση της 31-03-2021 παρέστη ο κ. Νίκος Πετρόπουλος, δικηγόρος (ΑΜΔΣΑ ...) ως εκπρόσωπος του υπεύθυνου επεξεργασίας, ο οποίος υπέβαλε αίτημα αναβολής της συζήτησης, το οποίο και έγινε δεκτό, με καθορισμό νέας ημερομηνίας συζήτησης της υπόθεσης την 23-4-2021. Στη συνεδρίαση της 23-4-2021 παρέστη η κα. Ιωάννα Καμαρινοπούλου, δικηγόρος (ΑΜΔΣΑ ...), ως εκπρόσωπος του υπεύθυνου επεξεργασίας. Μετά τη συνεδρίαση ο υπεύθυνος επεξεργασίας έλαβε προθεσμία για υποβολή υπομνήματος, το οποίο και υπέβαλε, εντός της ταχθείσας προθεσμίας, με

το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3392/24-05-2021 έγγραφο. Στο εν λόγω υπόμνημα αναφέρονται τα εξής:

α) Ο υπεύθυνος επεξεργασίας προέβαινε κατά καιρούς σε προωθητικές ενέργειες διαφόρων προϊόντων και υπηρεσιών μέσω τηλεφώνου, με σαφείς όρους συμμετοχής που γνωστοποιούνταν από πριν στους συμμετέχοντες. Έχει διακόψει την εν λόγω δραστηριότητα από τα τέλη του 2019, ενώ προσκομίζει προς τούτο, με το υπόμνημά του, ενδεικτικά δηλώσεις ΦΠΑ της εταιρείας των μηνών Νοεμβρίου και Δεκεμβρίου 2019. Η εταιρεία, όπως αναφέρθηκε και κατά την ακρόαση του υπευθύνου επεξεργασίας ενώπιον της Αρχής, είναι έκτοτε αδρανής και παραμένει ενεργή με σκοπό τη μελλοντική ενεργοποίηση κάποιας εξ αυτών των δραστηριοτήτων.

Επισημαίνεται ότι κατά την ακρόαση του υπευθύνου επεξεργασίας τέθηκε το ερώτημα αναφορικά με την υπό στοιχ. ι' καταγγελία, η οποία αφορά κλήση που πραγματοποιήθηκε στο διάστημα στο οποίο η εταιρεία φέρεται να είναι αδρανής, και ο εκπρόσωπος του υπευθύνου επεξεργασίας απάντησε ότι πρόκειται για κάποιο λάθος, χωρίς να δοθούν περαιτέρω διευκρινίσεις ούτε κατά την ακρόαση αλλά ούτε και με το μετέπειτα έγγραφο υπόμνημά του.

β) Ο υπεύθυνος επεξεργασίας, κατά την έναρξη των δραστηριοτήτων του, είχε προβεί σε γνωστοποίηση των πράξεων επεξεργασίας του στην Αρχή. Επαναλαμβάνει δε στο υπόμνημά του ότι οι προωθητικές ενέργειες πραγματοποιούνταν μόνο σε άτομα τα οποία είχαν δηλώσει συμμετοχή, έχοντας καταγράψει σε ειδική φόρμα ή κουπόνι τα στοιχεία τους, συναινώντας συνεπώς στην επικοινωνία μαζί τους. Αναφέρει επίσης ότι ο ισχυρισμός αυτός επιβεβαιώνεται – κατά τον υπεύθυνο επεξεργασίας – από την υπό στοιχ. θ' καταγγελία, αφού η καταγγέλλουσα αναφέρει ότι δήλωσε συμμετοχή μέσω διαδικτύου. Μετά το τέλος της εκάστοτε προωθητικής ενέργειας, τα στοιχεία των συμμετεχόντων διαγράφονται. Περαιτέρω, ο υπεύθυνος επεξεργασίας αναφέρει ότι στις κλήσεις προς κάθε συμμετέχοντα δίνονται δύο επιλογές, είτε να επικοινωνήσει με εκπρόσωπο επιλέγοντας το πλήκτρο με τον αριθμό «1» είτε να ζητήσει διαγραφή των στοιχείων του από τις λίστες επιλέγοντας το πλήκτρο με τον αριθμό «2».

γ) Ως προς τις επιμέρους καταγγελίες, δεν αναφέρεται τίποτα συμπληρωματικό στο υπόμνημα, σε σχέση με όσα αρχικώς ο υπεύθυνος επεξεργασίας είχε αναφέρει στο αρχικό του έγγραφο.

δ) Κατά την ακρόαση του υπευθύνου επεξεργασίας τέθηκε το ερώτημα της τυχόν σχέσης του με την εταιρεία PLUS REAL Advertisement, δεδομένου ότι σύμφωνα με αναζήτηση στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (ΓΕΜΗ), οι δύο εταιρείες εμφανίζουν το ίδιο φυσικό πρόσωπο ως Διοίκηση, έχουν παρεμφερείς δραστηριότητες, ενώ και η εκπρόσωπος του υπευθύνου επεξεργασίας κατά την ακρόασή του ενώπιον της Αρχής εκπροσωπούσε επίσης, στην ίδια συνεδρίαση και για άλλη υπόθεση, και την εταιρεία PLUS REAL Advertisement. Τόσο κατά την ακρόαση, όσο και με το μετέπειτα υπόμνημα του υπευθύνου επεξεργασίας, αναφέρθηκε ότι οι εν λόγω δύο εταιρείες έχουν διαφορετική έδρα, διαφορετικές εγκαταστάσεις, αριθμούς και υποδομές, και όσον αφορά τη συγκεκριμένη δραστηριότητα που πραγματοποιεί αυτοτελώς η κάθε μία προσκομίστηκαν με το υπόμνημα δηλώσεις ΦΠΑ αμφοτέρων των εταιρειών για το Σεπτέμβριο του 2019, από όπου προκύπτει ότι λειτούργησαν παράλληλα και όχι διαδοχικά.

Η Αρχή, μετά από εξέταση όλων των στοιχείων του φακέλου και των διαμειφθέντων στην από 23-04-2021 συνεδρίαση, αφού άκουσε τον εισηγητή και τις διευκρινίσεις των βοηθών εισηγητή, οι οποίοι (βοηθοί) αποχώρησαν μετά τη συζήτηση και πριν από τη διάσκεψη και τη λήψη αποφάσεως, και κατόπιν διεξοδικής συζήτησης,

ΣΚΕΦΤΗΚΕ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΝΟΜΟ

1. Από τις διατάξεις των άρθρων 51 και 55 του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 – εφεξής, ΓΚΠΔ) και του άρθρου 9 του νόμου 4624/2019 (ΦΕΚ Α' 137) προκύπτει ότι η Αρχή έχει αρμοδιότητα να εποπτεύει την εφαρμογή των διατάξεων του ΓΚΠΔ, του νόμου αυτού και άλλων ρυθμίσεων που αφορούν την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων.
2. Σύμφωνα με το άρθρο 4 στοιχ. 7 του ΓΚΠΔ, ο οποίος είναι σε εφαρμογή από τις 25 Μαΐου 2018, 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».

3. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας, στο πλαίσιο της από μέρους του τήρησης της αρχής της θεμιτής και σύννομης επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (άρθρο 5 παρ. 1 του ΓΚΠΔ), οφείλει, σύμφωνα με το άρθρο 12 παρ. 1 του ΓΚΠΔ, να λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα για να παρέχει στο υποκείμενο των δεδομένων κάθε πληροφορία που αναφέρεται στα άρθρα 13 και 14 του ΓΚΠΔ, προκειμένου να ενημερώνει το υποκείμενο των δεδομένων ότι πρόκειται να επεξεργαστεί τα δεδομένα του με νόμιμο και διαφανή τρόπο, ενώ επιπροσθέτως πρέπει να βρίσκεται σε θέση ανά πάσα στιγμή να αποδείξει τη συμμόρφωσή του με τις αρχές αυτές (αρχή της λογοδοσίας κατ' άρθρο 5 παρ. 2 του ΓΚΠΔ). Η υποχρέωση ενημέρωσης με την οποία είναι επιφορτισμένος ο υπεύθυνος επεξεργασίας αναλύεται στα άρθρα 13 (αναφορικά με τις πληροφορίες που παρέχονται εάν τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα συλλέγονται από το υποκείμενο των δεδομένων) και 14 (αναφορικά με τις πληροφορίες που παρέχονται εάν τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα δεν έχουν συλλεγεί από το υποκείμενο των δεδομένων) του ΓΚΠΔ.
4. Το ζήτημα των τηλεφωνικών κλήσεων, για σκοπούς απευθείας προώθησης προϊόντων ή υπηρεσιών και για κάθε είδους διαφημιστικούς σκοπούς, ρυθμίζεται στο άρθρο 11 του ν. 3471/2006, όπου ορίζονται τα σχετικά με τις μη ζητηθείσες επικοινωνίες (βλ. παρ. 1 και 2). Σημειώνεται ότι, για το εν λόγω ζήτημα, είχε αρχικά επιλεγεί ο κανόνας της προηγούμενης συγκατάθεσης (βλ. προϊσχύσασα μορφή άρθρου 11 ν. 3471/2006). Όμως, με τις διατάξεις του άρθρου 16 παρ. 1 και 2 του ν. 3917/2011 τροποποιήθηκαν οι παρ. 1 και 2 του άρθρου 11 του ν. 3471/2006, ώστε με το άρθρο 11 παρ. 1 του ν. 3471/2006 ορίζεται πλέον ότι: «Η χρησιμοποίηση αυτόματων συστημάτων κλήσης, ιδίως με χρήση συσκευών τηλεομοιοτυπίας (φαξ) ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, και γενικότερα 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 αν ο συνδρομητής συγκατατεθεί εκ των προτέρων ρητώς», ενώ με την παράγραφο 2 του ιδίου άρθρου ορίζεται ότι: «Δεν επιτρέπεται η πραγματοποίηση μη ζητηθεισών επικοινωνιών με ανθρώπινη παρέμβαση (κλήσεων) για τους ανωτέρω σκοπούς, εφόσον ο συνδρομητής έχει δηλώσει προς τον φορέα παροχής της διαθέσιμης στο

κοινό υπηρεσίας, ότι δεν επιθυμεί γενικώς να δέχεται τέτοιες κλήσεις. Ο φορέας υποχρεούται να καταχωρίζει δωρεάν τις δηλώσεις αυτές σε ειδικό κατάλογο συνδρομητών, ο οποίος είναι στη διάθεση κάθε ενδιαφερομένου». Κατά συνέπεια, μετά την 01-09-2011 οπότε και τέθηκε σε ισχύ η τροποποιηθείσα - προς το ευνοϊκότερο για τους υπευθύνους επεξεργασίας - διάταξη, οι τηλεφωνικές κλήσεις με ανθρώπινη παρέμβαση, ενόψει των ανωτέρω σκοπών, επιτρέπονται, εκτός αν ο καλούμενος έχει δηλώσει ότι δεν τις επιθυμεί (σύστημα «opt-out»). Οι διαφημιζόμενοι, εφόσον πραγματοποιούν τηλεφωνικές προωθητικές ενέργειες με ανθρώπινη παρέμβαση, οφείλουν να λαμβάνουν από όλους τους παρόχους επικαιροποιημένα αντίγραφα των Μητρώων του άρθρου 11 του ν. 3471/2006 και να εξασφαλίζουν ότι έχουν διαθέσιμες τις δηλώσεις των συνδρομητών που έχουν πραγματοποιηθεί έως τριάντα ημέρες πριν από την πραγματοποίηση της τηλεφωνικής κλήσης (βλ. και τις υπ' αριθμ. 62-67/2016 Αποφάσεις της Αρχής). Εξάλλου, σύμφωνα με το άρθρο 13 του ανωτέρω ν. 3471/2006, ο έλεγχος της τήρησης των διατάξεων του νόμου αυτού ανήκει στην Αρχή.

5. Σε κάθε περίπτωση, για τις κλήσεις χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση (αυτοματοποιημένες κλήσεις) απαιτείται, όπως ρητά επιτάσσει το άρθρο 11 παρ. 1 του ν. 3471/2006, η προηγούμενη συγκατάθεση των συνδρομητών – ακόμα και αν οι αριθμοί αυτοί δεν έχουν καταχωρηθεί στο μητρώο «opt-out» του παρόχου τους. Πρέπει δε να επισημανθεί ότι η διάταξη για τις αυτοματοποιημένες κλήσεις, κατ' εφαρμογή της Οδηγίας 2002/58/ΕΚ, είναι σε ισχύ από την έναρξη εφαρμογής του ν. 3471/2006 αλλά και του προγενέστερου ν. 2774/1999, δεν επηρεάστηκε δηλαδή από τη μετέπειτα τροποποίηση του νόμου ν. 3471/2006. Άλλωστε, οι αυτοματοποιημένες κλήσεις αποτελούν ένα αρκετά επεμβατικό μέσο προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς εκ της φύσης τους, ο αποδέκτης της επικοινωνίας δεν έχει ευχερώς τη δυνατότητα να ενημερωθεί και να ασκήσει τα δικαιώματά του, όπως στην περίπτωση που η επικοινωνία πραγματοποιείται με ανθρώπινη παρέμβαση.
6. Κατ' εξαίρεση, σύμφωνα με το άρθρο 11 παρ. 3 του ν. 3471/2006, 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. Περαιτέρω, επισημαίνεται ότι σύντομα γραπτά μηνύματα (SMS) αποτελούν επίσης μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σύμφωνα με τους ορισμούς του ν. 3471/2006 και της Οδηγίας 2002/58/ΕΚ.

7. Περαιτέρω, ο υπεύθυνος της επεξεργασίας οφείλει να ικανοποιεί και τα λοιπά δικαιώματα των υποκειμένων των δεδομένων, ιδίως τα δικαιώματα ενημέρωσης (άρθρο 13 του ΓΚΠΔ αναφορικά με πληροφορίες που παρέχονται εάν τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα συλλέγονται από το υποκείμενο των δεδομένων και άρθρο 14 του ΓΚΠΔ αναφορικά με πληροφορίες που παρέχονται εάν τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα δεν έχουν συλλεγεί από το υποκείμενο των δεδομένων), πρόσβασης (άρθρο 15 του ΓΚΠΔ) και εναντίωσης (άρθρο 21 του ΓΚΠΔ). Τούτο σημαίνει, αναφορικά με την υποχρέωση ενημέρωσης, ότι κατά τη διενέργεια μιας τηλεφωνικής κλήσης, ο υπεύθυνος επεξεργασίας θα πρέπει να ενημερώνει για την ταυτότητά του και την ταυτότητα του εκπροσώπου του, να μην αποκρύπτει ή παραποιεί τον αριθμό καλούντος και να ενημερώνει για το σκοπό της επεξεργασίας και για τη δυνατότητα άσκησης των ως άνω δικαιωμάτων. Επίσης, ως προς το δικαίωμα εναντίωσης το οποίο προβλέπεται στο άρθρο 21 του ΓΚΠΔ, ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει, προκειμένου να συμμορφώνεται με την υποχρέωση που απορρέει από την εν λόγω διάταξη, να φροντίζει, εφόσον ένας καλούμενος συνδρομητής εκφράζει την αντίρρησή του στο να δέχεται κλήσεις από τον συγκεκριμένο υπεύθυνο επεξεργασίας (ή/και εκπρόσωπό του), να ακολουθεί μία σαφώς ορισμένη διαδικασία που να διασφαλίζει ότι ο αριθμός αυτός θα εξαιρείται από οποιαδήποτε τηλεφωνική προωθητική/διαφημιστική ενέργεια του υπευθύνου επεξεργασίας στο μέλλον (βλ. τις υπ' αριθμ. 62-67/2016 Αποφάσεις της Αρχής, αλλά και την υπ' αριθμ. 127/2017 Απόφαση της Αρχής).
8. Στις συγκεκριμένες περιπτώσεις, βάσει των ανωτέρω, προκύπτει ότι η καταγγελλόμενη εταιρεία πραγματοποίησε, ως υπεύθυνος επεξεργασίας,

αυτοματοποιημένες τηλεφωνικές προωθητικές ενέργειες, καθώς επίσης και προωθητικές ενέργειες μέσω σύντομων γραπτών μηνυμάτων (SMS). Ως εκ τούτου, η νομιμότητα πραγματοποίησης των εν λόγω προωθητικών ενεργειών εξασφαλίζεται εάν έχουν τηρηθεί τα αναφερόμενα στις ανωτέρω σκέψεις.

9. Από την εξέταση των στοιχείων του φακέλου της υπόθεσης, προκύπτει ειδικότερα ότι ο υπεύθυνος επεξεργασίας προβαίνει σε αυτοματοποιημένες κλήσεις για την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών, χωρίς την προηγούμενη ειδική προς τούτο συγκατάθεση των υποκειμένων των δεδομένων. Και τούτο, διότι ο βασικός ισχυρισμός του υπευθύνου επεξεργασίας ότι οι αυτοματοποιημένες κλήσεις πραγματοποιούνται μόνο σε όσους έχουν δώσει ρητή προς τούτο προηγούμενη συγκατάθεση, είναι αβάσιμος διότι δεν επιβεβαιώνεται από τα στοιχεία τα οποία επικαλείται, για τους εξής λόγους:

- α. Για καμία εκ των καταγγελιών ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν προσκόμισε αποδεικτικό στοιχείο το οποίο να καταδεικνύει ότι είχε λάβει την προηγούμενη συγκατάθεση του καλούμενου συνδρομητή. Αντιθέτως, ο υπεύθυνος επεξεργασίας δήλωσε ότι θεωρεί μη παραδεκτές τις καταγγελίες, χωρίς κατ' ουσίαν να τις εξετάσει. Ωστόσο, σε όλες τις καταγγελίες παρατίθενται από τους καταγγέλλοντες αναλυτικές πληροφορίες (τουλάχιστον οι καλούμενοι και οι καλούντες αριθμοί, αλλά και η ημερομηνία και ώρα των κλήσεων). Όπως έχει ήδη κρίνει η Αρχή, και μάλιστα προ της έναρξης ισχύος του ΓΚΠΔ (βλ. ενδεικτικώς την υπ' αριθμ. 66/2016 Απόφαση της Αρχής), όταν ο καλούμενος συνδρομητής είναι αποδέκτης όχλησης που δεν έχει ζητήσει, το μόνο που μπορεί να κάνει για την απόδειξη αυτής σε περίπτωση που θέλει να προβεί σε καταγγελία, είναι να περιοριστεί σε εξωτερικά στοιχεία της κλήσης και σε αναφορά του περιεχομένου της (αριθμός τηλεφώνου κλήσης, ώρα και ημέρα κλήσεων, διαφημιζόμενος και επιπρόσθετα, πρόσωπο με το οποίο συνομίλησε, αν του έχει δηλωθεί, ή άλλα στοιχεία της προφορικής συνομιλίας). Όταν ο καταγγέλλων προσκομίζει πλήρη στοιχεία, θα πρέπει ο διαφημιζόμενος (υπεύθυνος επεξεργασίας) να είναι σε θέση να αποδείξει ότι δεν πραγματοποίησε την κλήση ή ότι έγινε σύμφωνα με τις προϋποθέσεις νόμιμης επεξεργασίας, ήτοι, στην προκειμένη περίπτωση, να αποδείξει ότι είχε λάβει τις προηγούμενες συγκαταθέσεις.

Τούτο εξάλλου είναι σε πλήρη συνάφεια με την αρχή της λογοδοσίας (άρθρο 5 παρ. 2 του ΓΚΠΔ), σύμφωνα με την οποία ο υπεύθυνος επεξεργασίας φέρει την ευθύνη να είναι σε θέση να αποδείξει τη συμμόρφωση με τις αρχές νόμιμης επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων. Στις περιπτώσεις των καταγγελιών ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν προέβη σε κατ' ουσίαν έλεγχο των καταγγελλομένων, αφού δεν εξέτασε αν πράγματι έγιναν οι επίμαχες κλήσεις και, σε καταφατική περίπτωση, αν είχε λάβει την προηγούμενη συγκατάθεση. Μάλιστα, άξιο αναφοράς είναι ότι για την υπό στοιχ. ζ' καταγγελία, ο υπεύθυνος επεξεργασίας πραγματοποίησε έλεγχο του δημόσιου ηλεκτρονικού τηλεφωνικού καταλόγου 11888 προκειμένου να ελέγξει τα στοιχεία του καταγγέλλοντος συνδρομητή, αντί να ελέγξει τα εσωτερικά του αρχεία συγκαταθέσεων.

Πρέπει επίσης να επισημανθεί ότι, όπως έχει ήδη προδιαγράψει συναφώς η Αρχή (βλ. ενδεικτικώς την, ήδη προαναφερθείσα, υπ' αριθμ. 66/2016 Απόφαση), προκειμένου ο υπεύθυνος επεξεργασίας να είναι σε θέση να διερευνά τυχόν παράπονα των υποκειμένων των δεδομένων, θα πρέπει να φροντίζει να τηρεί στοιχεία που είναι απαραίτητα για τη διερεύνηση κάθε παραπόνου. Στη συγκεκριμένη περίπτωση, οι συγκαταθέσεις των υποκειμένων των δεδομένων θα έπρεπε να τηρούνται για ένα εύλογο χρονικό διάστημα προς εξυπηρέτηση του ως άνω σκοπού – πολλώ δε μάλλον στην παρούσα υπόθεση, κατά τη οποία ο υπεύθυνος επεξεργασίας γνώριζε, από τα έγγραφα της Αρχής, για την ύπαρξη καταγγελιών που έχουν υποβληθεί στην Αρχή. Ως εκ τούτου, η διαγραφή των στοιχείων των συμμετεχόντων την οποία ο υπεύθυνος επεξεργασίας ισχυρίζεται ότι πραγματοποιεί μετά τη λήξη της εκάστοτε προωθητικής ενέργειας, δεν μπορεί να δικαιολογήσει τη μη δυνατότητά του να αποδείξει ότι πράγματι οι προωθητικές ενέργειες πραγματοποιήθηκαν προς χρήστες για τους οποίους είχε λάβει ειδική προς τούτο συγκατάθεση.

- β. Η ίδια η διαδικασία την οποία περιγράφει ο υπεύθυνος επεξεργασίας αναφορικά με τον γενικότερο τρόπο λήψης συγκατάθεσης των υποκειμένων των δεδομένων δεν διασφαλίζει ότι οι συγκαταθέσεις που λαμβάνονται είναι

έγκυρες. Και τούτο διότι δεν γίνεται κανένας έλεγχος ως προς το ότι το πρόσωπο που καταχωρεί τα στοιχεία του σε φόρμα συγκατάθεσης είναι πράγματι αυτό που ισχυρίζεται, τόσο κατά τη συμπλήρωση έντυπων φορμών όσο και κατά τη συμπλήρωση ηλεκτρονικών φορμών (βλ. επίσης σχετικώς την Οδηγία 2/2011 της Αρχής περί ηλεκτρονικής συγκατάθεσης, στην οποία προδιαγράφονται οι προϋποθέσεις για τη λήψη έγκυρης ηλεκτρονικής συγκατάθεσης). Εξάλλου, ο κίνδυνος συμπλήρωσης προσωπικών στοιχείων από άλλο τρίτο πρόσωπο και όχι από το υποκείμενο αυτών συνομολογείται και από τον ίδιο τον υπεύθυνο επεξεργασίας στην αρχική του απάντηση προς την Αρχή, στο πλαίσιο εξέτασης της υπό στοιχ. α' καταγγελίας (βλ. τα όσα αναφέρονται ανωτέρω σχετικά με την υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/9369/26-11-2018 έγγραφό του), ενώ στο κείμενο ενημέρωσης για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων η οποία λαμβάνει χώρα αναφέρεται ρητώς ότι η εταιρεία θεωρεί ότι κάθε συμμετέχων είναι κάτοχος και έχει τον αποκλειστικό έλεγχο της ηλεκτρονικής διεύθυνσης που δηλώνει. Εξ αυτού συνάγεται ότι η εταιρεία δεν προβαίνει σε κανέναν έλεγχο ακρίβειας των στοιχείων που δηλώνονται. Συνεπώς, ακόμα και αν γίνει δεκτό ότι λαμβάνει συγκαταθέσεις σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφει (για την οποία ωστόσο δεν προσκόμισε κάποιο αποδεικτικό στοιχείο), οι συγκαταθέσεις αυτές δεν μπορεί να είναι έγκυρες σύμφωνα με τα όσα περιγράφονται ανωτέρω.

10. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν ενημέρωνε προσηκόντως τα υποκείμενα των δεδομένων για την ταυτότητά του, αφού – όπως προκύπτει από τις καταγγελίες – ουδείς εκ των καταγγελλόντων ήταν σε θέση να ονοματίσει την εταιρεία διότι δεν υπήρχε τέτοια πληροφόρηση (με εξαίρεση την υπό στοιχ. ζ' καταγγελία, η οποία όμως αφορά αποστολή SMS, καθώς και την υπό στοιχ. α' καταγγελία, όπου όμως – παρά το ότι ονοματίζεται η εταιρεία ως καταγγελλόμενη - δεν προκύπτει ότι κατά τη σχετική τηλεφωνική προωθητική ενέργεια δόθηκε πληροφόρηση περί της ταυτότητας του υπευθύνου επεξεργασίας).
11. Πέραν των αυτοματοποιημένων τηλεφωνικών κλήσεων, προκύπτει – με βάση την υπό στοιχ. ζ' καταγγελία – ότι η εταιρεία προβαίνει και σε αποστολή σύντομων γραπτών μηνυμάτων (SMS) προωθητικού χαρακτήρα. Και σε αυτή την περίπτωση,

όπως και για τις αυτοματοποιημένες τηλεφωνικές κλήσεις, δεν προκύπτει ότι είχε λάβει την προηγούμενη συγκατάθεση του λήπτη του μηνύματος, ούτε ότι συνέτρεχε η εξαίρεση του άρθρου 11 παρ. 3 του ν. 3471/2006 για την αποστολή τέτοιων μηνυμάτων χωρίς την προηγούμενη συγκατάθεση.

12. Πέραν της έλλειψης των προϋποθέσεων νόμιμης επεξεργασίας ως προς την πραγματοποίηση προωθητικών ενεργειών, όπως περιγράφεται ανωτέρω, ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν διαθέτει, όπως προκύπτει και από τα στοιχεία του φακέλου της υπόθεσης, διαδικασίες εξέτασης παραπόνων, αφού δεν προέβη – όπως προαναφέρθηκε – σε κατ' ουσίαν εξέταση των καταγγελιών. Περαιτέρω, προς επίρρωση αυτού, άξιο αναφοράς είναι ότι για την υπό στοιχ. θ' καταγγελία, ο υπεύθυνος επεξεργασίας ερμηνεύει την αναφορά της καταγγέλλουσας σχετικά με το ότι επιχείρησε να κάνει ηλεκτρονικές αγορές από διάφορα σούπερ μάρκετ ως δήλωσή της ότι επιχείρησε να κάνει αγορά και από τον υπεύθυνο επεξεργασίας, παρόλο που από την καταγγελία δεν μπορεί να συναχθεί δήλωση με αυτό το περιεχόμενο, αλλ' αντιθέτως η καταγγέλλουσα δήλωσε άγνοια για το σούπερ μάρκετ που φέρεται να διαφήμιζε ο υπεύθυνος επεξεργασίας.
13. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας φαίνεται ότι δεν έχει - ως όφειλε - σαφή γνώση του νομικού πλαισίου, αφού ισχυρίζεται ότι οι καταγγέλλοντες συνδρομητές είτε δεν είχαν εγγράψει τον αριθμό τους στο μητρώο «opt-out» του παρόχου τους είτε ότι η εγγραφή αυτού είχε γίνει ή σε μικρό χρονικό διάστημα πριν την πραγματοποίηση της κλήσης ή σε μη προσδιορισμένο χρονικό διάστημα. Ωστόσο, όπως προαναφέρθηκε, δεν είναι επιτρεπτή η πραγματοποίηση αυτοματοποιημένων τηλεφωνικών προωθητικών ενεργειών χωρίς προηγούμενη συγκατάθεση ακόμα και αν ο καλούμενος αριθμός δεν είναι εγγεγραμμένος στο μητρώο «opt-out» του παρόχου του. Εξάλλου, ακόμα και αν ήταν επιτρεπτή η πραγματοποίηση τέτοιων κλήσεων σε αριθμούς οι οποίοι δεν ήταν καταχωρημένοι στο μητρώο «opt-out», ο υπεύθυνος επεξεργασίας θα έπρεπε να λαμβάνει σε μηνιαία βάση τα μητρώα από όλους τους παρόχους – κάτι το οποίο δεν προκύπτει ότι έπραττε, αφού δεν κάνει καμία σχετική αναφορά. Οι δε ισχυρισμοί του υπευθύνου επεξεργασίας περί δέουσας επιμέλειας μέσω εκπαίδευσης του προσωπικού σε τακτικά διαστήματα ώστε να γνωρίζει την ισχύουσα νομοθεσία και τις διαδικασίες της εταιρείας, για τους οποίους δεν παρέχεται σχετική τεκμηρίωση, είναι πάντως αναπόδεικτοι.

14. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας αναφέρει ότι ο αριθμός των καταγγελιών είναι μικρός. Ωστόσο, πρέπει να συνυπολογιστεί το γεγονός ότι, κατά κοινή πείρα, δεν υποβάλλουν καταγγελία στην Αρχή όλοι όσοι δέχονται κλήσεις κατά παράβαση των διατάξεων του άρθρου 11 του ν. 3471/2006, ενώ ενδεικτικώς επισημαίνεται ότι για τους τηλεφωνικούς αριθμούς της εταιρείας υπάρχουν ιστοσελίδες στο διαδίκτυο όπου συνδρομητές αναφέρουν ότι δέχονται τέτοιες ανεπιθύμητες κλήσεις, με περιεχόμενο αντίστοιχο με αυτό που αναφέρουν οι καταγγέλλοντες¹. Εξάλλου, με δεδομένο ότι η εταιρεία έχει αδρανοποιηθεί (βλ. δηλώσεις ΦΠΑ για μήνες του 2019 και 2020 που έχει υποβάλει με τα υπομνήματά της), δεν θα ήταν δυνατό να υπήρχε αύξηση των καταγγελιών κατά τους τελευταίους μήνες (αν και, όπως προαναφέρθηκε, υπήρξε μία καταγγελία και κατά το χρονικό διάστημα αδρανοποίησης των δραστηριοτήτων του υπευθύνου επεξεργασίας, για την οποία δεν δόθηκε σαφής εξήγηση). Σε κάθε περίπτωση, ο αριθμός των καταγγελιών δεν μπορεί να αποτελεί από μόνος του, για την εν λόγω υπόθεση, κριτήριο για την αποτίμηση της έκτασης της παράβασης αφού, όπως προαναφέρθηκε, ο υπεύθυνος επεξεργασίας σε καμία περίπτωση δεν λάμβανε έγκυρες συγκαταθέσεις στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων του.
15. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας σαφώς αποσκοπούσε σε οικονομικό όφελος από την εν λόγω επεξεργασία.
16. Περαιτέρω, ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν ανταποκρινόταν πάντοτε εγκαίρως επί των εγγράφων της Αρχής με τα οποία του διαβιβάζονταν καταγγελίες και ζητούνταν οι απόψεις του (βλ. ιδίως τις υπό στοιχ. β' – ι' καταγγελίες, για τις οποίες ο υπεύθυνος επεξεργασίας απέστειλε σωρευτικά τις απαντήσεις του μετά το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/4560-1/27-07-2020 έγγραφο της Αρχής - ήτοι σε χρόνο πέραν του έτους από το πρώτο σχετικό, με αρ. πρωτ. Γ/ΕΞ/1342-2/10-04-2019, έγγραφο της Αρχής με το οποίο του είχαν διαβιβαστεί οι αρχικές καταγγελίες). Εξάλλου, παρά τα έγγραφα της Αρχής, εξακολουθούσε να πραγματοποιείται η ίδια δραστηριότητα από τον υπεύθυνο επεξεργασίας, χωρίς να συμμορφώνεται με τις προϋποθέσεις νόμιμης επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων.

¹ Βλ. ενδεικτικά <https://www.white-pages.gr/> και <https://www.white-pages.gr/> (τελευταίες προσβάσεις: 2021)

17. Η Αρχή, λαμβάνοντας υπόψη τις ανωτέρω διαπιστωθείσες παραβάσεις των άρθρων 13 και 14 του ΓΚΠΔ και του άρθρου 11 του ν. 3471/2006 και συνυπολογίζοντας αφενός ότι ο υπεύθυνος επεξεργασίας: i) αποσκοπούσε σε οικονομικό όφελος από την εν λόγω επεξεργασία για όσο διάστημα η εταιρεία ήταν ενεργή (αφού υπήρχε χρέωση για τους χρήστες εάν έκαναν την κατάλληλη επιλογή πλήκτρου για να προχωρήσουν περαιτέρω), ii) δεν διέθετε διαδικασία εξέτασης / ικανοποίησης των παραπόνων των υποκειμένων των δεδομένων, iii) δεν ανταποκρινόταν έγκαιρα στα έγγραφα της Αρχής συνεχίζοντας την επεξεργασία χωρίς να λαμβάνει υπόψη του τις παρατηρήσεις της Αρχής και iv) δεν γνώριζε το συναφές νομικό πλαίσιο, καθώς και ότι υποβλήθηκαν δέκα (10) καταγγελίες στην Αρχή κατά του υπευθύνου επεξεργασίας και αφετέρου, το γεγονός ότι η εταιρεία είναι πλέον ανενεργή, κρίνει ότι συντρέχουν οι προϋποθέσεις επιβολής σε βάρος της, με βάση το άρθρο 58 παρ. 2 θ' του ΓΚΠΔ καθώς και το άρθρο 21 παρ. 1 στοιχ. β' του ν. 2472/1997 (το οποίο παραμένει σε ισχύ σύμφωνα με το άρθρο 84 του ν. 4624/2019) τη διοικητική κύρωση προστίμου, που αναφέρεται στο διατακτικό της παρούσας, η οποία σε κάθε περίπτωση κρίνεται - δυνάμει και του άρθρου 83 του ΓΚΠΔ - αποτελεσματική, αναλογική και αποτρεπτική.

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ

Η Αρχή

Επιβάλλει στην INFO COMMUNICATION SERVICES ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΗ – ΠΡΟΩΘΗΤΙΚΗ – ΕΜΠΟΡΙΚΗ – ΕΡΕΥΝΩΝ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΚΟΠΗΣΩΝ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΙΚΕ, ως υπεύθυνο επεξεργασίας, το αποτελεσματικό, αναλογικό και αποτρεπτικό διοικητικό χρηματικό πρόστιμο που αρμόζει στην συγκεκριμένη περίπτωση σύμφωνα με τις ειδικότερες περιστάσεις αυτής, ύψους τριάντα χιλιάδων ευρώ (30.000,00) ευρώ, για τις ως άνω διαπιστωθείσες παραβιάσεις των άρθρων 13 και 14 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 και του άρθρου 11 του ν. 3471/2006, σύμφωνα με το άρθρο 58 παρ. 2 θ' του ΓΚΠΔ σε συνδυασμό με το άρθρο 83 παρ. 5 του ΓΚΔΠ, και με το άρθρο 21 παρ. 1 στοιχ. β' του ν. 2472/1997, σε συνδυασμό με το άρθρο 13 παρ. 4 του ν. 3471/2006 και το άρθρο 84 του ν.4624/2019.

Ο Πρόεδρος

Κωνσταντίνος Μενουδάκος

Η Γραμματέας

Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου