

ΑΠΟΦΑΣΗ 45/2021

(Τμήμα)

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα συνεδρίασε σε σύνθεση Τμήματος στην έδρα της την 17-02-2021 μετά από πρόσκληση του Προέδρου της, προκειμένου να εξετάσει την υπόθεση που αναφέρεται στο ιστορικό της παρούσας. Παρέστησαν ο Γεώργιος Μπατζαλέξης, Αναπληρωτής Πρόεδρος, κωλυομένου του Προέδρου της Αρχής Κωνσταντίνου Μενουδάκου, και τα αναπληρωματικά μέλη Ευάγγελος Παπακωνσταντίνου, ως εισηγητής, και Γρηγόριος Τσόλιας, σε αντικατάσταση των τακτικών μελών Κωνσταντίνου Λαμπρινουδάκη και Χαράλαμπου Ανθόπουλου αντίστοιχα, οι οποίοι, αν και εκλήθησαν νομίμως εγγράφως δεν παρέστησαν λόγω κωλύματος. Το τακτικό μέλος Σπυρίδων Βλαχόπουλος, αν και κλήθηκε νομίμως εγγράφως, δεν παρέστη λόγω κωλύματος. Στη συνεδρίαση παρέστησαν, με εντολή του Προέδρου, ο Ιωάννης Λυκοτραφίτης, ειδικός επιστήμονας – ελεγκτής ως βοηθός εισηγητή και η Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου, υπάλληλος του τμήματος διοικητικών υποθέσεων της Αρχής, ως γραμματέας.

Η Αρχή έλαβε υπόψη της τα παρακάτω:

Υποβλήθηκε στην Αρχή η υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2757/21-04-2020 καταγγελία, η οποία αφορούσε σε αποστολή ανεπιθύμητου μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Ειδικότερα, σύμφωνα με την εν λόγω καταγγελία, ο καταγγέλλων έλαβε μήνυμα email στις 07-04-2020 χωρίς να έχει προηγούμενη συναλλακτική επαφή ή άλλη σχέση με τον υπεύθυνο επεξεργασίας, ή να έχει δώσει με άλλον τρόπο

τη συγκατάθεσή του για ηλεκτρονική επικοινωνία προωθητικού χαρακτήρα, με σκοπό την εμπορική προώθηση εκπαιδευτικών υπηρεσιών τηλεκατάρτισης της ανώνυμης εταιρείας με επωνυμία «ΕΡΓΑΣΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» (εφεξής ΕΡΓΑΣΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ). Το μήνυμα, το οποίο είχε τίτλο «Ενημέρωση για πρόγραμμα τηλεκατάρτισης επιστημόνων 600€», είχε σταλεί από την ηλεκτρονική διεύθυνση info@ergasiakek.gr στις 07-04-2020.

Η Αρχή, στο πλαίσιο εξέτασης της εν λόγω καταγγελίας, απέστειλε στην καταγγελλόμενη εταιρεία το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/2757-1/06-05-2020 έγγραφο με το οποίο ζητούσε τις απόψεις της επί των καταγγελλομένων. Ο καταγγελλόμενος υπεύθυνος επεξεργασίας απάντησε στην Αρχή με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3719/01-06-2020 υπόμνημα, στο οποίο αναφέρει, μεταξύ άλλων, τα εξής συνοπτικώς αναφερόμενα:

- 1) Η εταιρεία είναι πιστοποιημένη ως Κέντρο Δια Βίου Μάθησης Επιπέδου 2 και διαθέτει τέσσερις συνολικά πιστοποιημένες δομές. Επομένως, έχει συλλέξει τη συγκατάθεση εκατοντάδων ενδιαφερομένων που επιθυμούν να ενημερώνονται σε τακτά διαστήματα για τα προγράμματά της.
- 2) Όταν κάποιος ενδιαφερόμενος εγγράφεται με φυσική παρουσία σε κάποιο από τα γραφεία της, του δίνεται να υπογράψει μια φόρμα, στην οποία δηλώνει αν επιθυμεί να ενημερώνεται για προσφορές σε επιμορφωτικά προγράμματα συναφούς περιεχομένου.
- 3) Δεδομένου ότι παρέχει πολλά εκπαιδευτικά προγράμματα εξ αποστάσεως, ακόμη πιο συνήθης τρόπος παροχής προσωπικών δεδομένων από τους ενδιαφερόμενους είναι δια τηλεφωνικής επικοινωνίας. Όπως είναι φυσικό, όση προσοχή και να δείχνουν οι υπάλληλοι όταν λαμβάνουν τις ηλεκτρονικές διευθύνσεις, πάντοτε ελλοχεύει ο κίνδυνος λαθών. Για αυτό το λόγο, συχνότατα, στις πρώτες επιχειρήσεις αποστολής ηλεκτρονικών μηνυμάτων σε νέες διευθύνσεις, τα ηλεκτρονικά αυτά μηνύματα αποστέλλονται πίσω με σφάλμα παράδοσης.
- 4) Ακόμα και αν γίνει σωστά η αρχική καταγραφή, σε επόμενο στάδιο κατά το οποίο οι γραμματείς της εταιρείας στέλνουν ενημερωτικά μηνύματα στους

ενδιαφερόμενους, υπάρχει μεγάλη πιθανότητα τυπογραφικών λαθών.

- 5) Μετά από ενδελεχή έλεγχο στα αρχεία της, η εταιρεία δεν κατάφερε να διαπιστώσει την πηγή άντλησης της ηλεκτρονικής διεύθυνσης του καταγγέλλοντος και τον λόγο που έλαβε το μήνυμα. Η μοναδική λογική εκδοχή είναι να υπήρξε κάποια σύγχυση με παρόμοιες ηλεκτρονικές διευθύνσεις που υπήρχαν στα αρχεία της.
- 6) Υπήρχαν αντικειμενικές δυσκολίες στη μαζική αποστολή ηλεκτρονικών μηνυμάτων καθώς ασφυκτική πίεση χρόνου για την εκτέλεση του εν λόγω προγράμματος.

Στη συνέχεια, η Αρχή κάλεσε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞΕ/436/20-01-2021 έγγραφο τον καταγγελλόμενο υπεύθυνο επεξεργασίας σε ακρόαση μέσω τηλεδιάσκεψης ενώπιον του Τμήματος της Αρχής στη συνεδρίαση στις 27-01-2021, προκειμένου να συζητηθεί η ανωτέρω σχετική καταγγελία, καθώς και η γενική πρακτική που ακολουθεί για την προώθηση των υπηρεσιών του με ηλεκτρονικά μέσα.

Στη συνεδρίαση της 27-01-2021 παρέστη μέσω τηλεδιάσκεψης ο δικηγόρος Δημήτριος Σιγάλας (...), ως εκπρόσωπος του καταγγελλόμενου υπεύθυνου επεξεργασίας, και εξέθεσε προφορικά τις απόψεις του. Μεταξύ άλλων, επανέλαβε τα όσα ανέφερε στο ανωτέρω υπόμνημά του, και πρόσθεσε ότι φροντίζουν να έχουν πάντα τη συγκατάθεση των αποδεκτών των προωθητικών email που στέλνουν, αλλά λόγω της ασφυκτικής πίεσης που υπήρχε για την οργάνωση του εν λόγω προγράμματος τηλεκατάρτισης, έγινε κάποιο λάθος με τη διεύθυνση του καταγγέλλοντος και εστάλη ατυχώς το μήνυμα.

Ακολούθως, ο καταγγελλόμενος έλαβε προθεσμία, και κατέθεσε εμπρόθεσμα το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/918/05-02-2021 υπόμνημα, στο οποίο παρουσιάζει τα οικονομικά στοιχεία της εταιρείας για τα τελευταία έτη. Μεταξύ άλλων, αναφέρει ότι το 2019 η εταιρεία, μετά από 3 έτη ζημιών, παρουσίασε κέρδη έξι χιλιάδων εξακοσίων ενενήντα δύο ευρώ και πενήντα εννέα λεπτών (6.692,59€), ενώ για σχεδόν το σύνολο του 2020 και μέχρι σήμερα η εταιρεία βρίσκεται σε αναστολή λειτουργίας

της δραστηριότητάς της λόγω των έκτακτων ρυθμίσεων για την καταπολέμηση της πανδημίας.

Η Αρχή, μετά από εξέταση των στοιχείων του φακέλου, την ακροαματική διαδικασία και αφού άκουσε τον εισηγητή και τον βοηθό εισηγητή, ο οποίος αποχώρησε μετά τη συζήτηση της υπόθεσης και πριν από τη διάσκεψη και τη λήψη απόφασης, μετά από διεξοδική συζήτηση,

ΣΚΕΦΤΗΚΕ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ ΝΟΜΟ

1. Σύμφωνα με το άρθρο 4 στοιχ. 7 του Γενικού Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών (εφεξής, Κανονισμός), 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»*.
2. Το άρθρο 6 παρ. 1 ΓΚΠΔ προβλέπει, μεταξύ άλλων, ότι: *«Η επεξεργασία είναι σύλληψη μόνο εάν και εφόσον ισχύει τουλάχιστον μία από τις ακόλουθες προϋποθέσεις: (...) στ) η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τους σκοπούς των έννομων συμφερόντων που επιδιώκει ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή τρίτος, εκτός εάν έναντι των συμφερόντων αυτών υπερισχύει το συμφέρον ή τα θεμελιώδη δικαιώματα και οι ελευθερίες του υποκειμένου των δεδομένων που επιβάλλουν την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (...)»*.
3. Το ζήτημα, της πραγματοποίησης 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, ρυθμίζεται στο το άρθρο 11 του ν. 3471/2006 για την προστασία προσωπικών δεδομένων στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ο οποίος ενσωμάτωσε στην εθνική έννομη τάξη την Οδηγία 2002/58/ΕΚ.

Σύμφωνα με το άρθρο αυτό, μία τέτοια επικοινωνία επιτρέπεται μόνο εφόσον ο συνδρομητής συγκατατεθεί εκ των προτέρων ρητώς.

4. Η Αρχή, με την Οδηγία 2/2011 (ΦΕΚ Β'/889/19-05-2011) για την ηλεκτρονική συγκατάθεση στο πλαίσιο του άρθρου 11 του ν. 3471/2006, περιγράφει αναλυτικά τις προϋποθέσεις και τους τρόπους νόμιμης λήψης της συγκατάθεσης με ηλεκτρονικά μέσα για τους σκοπούς της ανωτέρω διάταξης.
5. Κατ' εξαίρεση, σύμφωνα με το άρ. 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 συγκατάθεση 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 (σ.σ. από την καταγγελία δεν φαίνεται αν παρείχε τη δυνατότητα να αντιταχθεί από μελλοντικές προωθητικές επικοινωνίες), σε περίπτωση που ο χρήστης αρχικά δεν είχε διαφωνήσει σε αυτή τη χρήση.
6. Στη συγκεκριμένη περίπτωση, η καταγγελλόμενη επιχείρηση, βάσει των ανωτέρω, πραγματοποίησε, ως υπεύθυνος επεξεργασίας, απευθείας εμπορική προώθηση των υπηρεσιών της μέσω αποστολής μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Ως εκ τούτου, η νομιμότητα της αποστολής αυτής εξασφαλίζεται εάν έχουν τηρηθεί τα αναφερόμενα στις ανωτέρω Σκέψεις 3, 4 και 5. Από τις απαντήσεις του υπευθύνου επεξεργασίας προκύπτουν τα εξής:
7. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν προσκόμισε στοιχεία που να αποδεικνύουν ότι είχε εξασφαλιστεί η απαιτούμενη προηγούμενη συγκατάθεση του καταγγέλλοντος, αφού κάτι τέτοιο, εξάλλου, δεν θα ήταν εφικτό, καθώς ο υπεύθυνος επεξεργασίας επισημαίνει ότι εκ παραδρομής εστάλη σε αυτόν το επίμαχο διαφημιστικό ηλεκτρονικό μήνυμα. Συναφώς επισημαίνεται ότι στο αρχικό υπόμνημά του, ο υπεύθυνος επεξεργασίας αναφέρει ότι πραγματοποιούσε αποστολή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου έχοντας

προηγουμένως εξασφαλίσει - στις περιπτώσεις που απαιτείται - την προηγούμενη συγκατάθεση των παραληπτών, χωρίς ωστόσο να υποβάλει κάποιο στοιχείο που να αποδεικνύει τον ισχυρισμό αυτόν. Γενικότερα, ο υπεύθυνος επεξεργασίας στις πληροφορίες που παρείχε στην Αρχή για τις διαδικασίες που ακολούθησε στο πλαίσιο της προώθησης των υπηρεσιών του, αναφέρει ότι ελλοχεύει ο κίνδυνος λαθών στην καταγραφή των στοιχείων επικοινωνίας κάποιου ενδιαφερομένου. Ωστόσο, η υπ' αριθμ. 2/2011 Οδηγία της Αρχής παρέχει μια σειρά από βέλτιστες πρακτικές ως προς τη λήψη συγκατάθεσης με ηλεκτρονικά μέσα για σκοπούς απευθείας εμπορικής προώθησης, ήτοι την εφαρμογή μηχανισμών επιβεβαίωσης της συγκατάθεσης «opt-in», προσαρμοσμένους στο συγκεκριμένο ηλεκτρονικό μέσο που χρησιμοποιείται. Για την περίπτωση των υποκειμένων που έχουν ήδη εγγραφεί στο παρελθόν σε ένα πρόγραμμα και προσεγγίζονται με αποστολή email για να ενημερωθούν για άλλα προγράμματα, τυχόν λάθος στην καταγραφή της ηλεκτρονικής τους διεύθυνσης, που θα μπορούσε να υπάρξει κατά την αρχική τηλεφωνική εγγραφή, θα είχε εντοπιστεί όταν θα προσπαθούσαν να συνδεθούν στην πλατφόρμα την πρώτη φορά, και συνεπώς θα είχε διορθωθεί. Επιπλέον, ο καταγγελλόμενος υπεύθυνος επεξεργασίας ισχυρίζεται ότι, ως προς την πηγή προέλευσης των δεδομένων του καταγγέλλοντος, κατά πάσα πιθανότητα υπήρξε κάποια σύγχυση με παρόμοιες ηλεκτρονικές διευθύνσεις που υπήρχαν στο αρχείο του, ισχυρισμός όμως που δεν μπορεί να γίνει δεκτός, καθώς αφενός δεν υποβάλει κάποιο σχετικό αποδεικτικό στοιχείο (π.χ. άλλη παρόμοια διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου η οποία νόμιμα βρίσκεται στην κατοχή του) που να υποστηρίζει τον ισχυρισμό του, αφετέρου δε, μοιάζει εξαιρετικά απίθανο να υπάρχουν δύο παρόμοιες διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που να ανήκουν σε υποψήφιους δικαιούχους του ίδιου προγράμματος. Σημειώνεται επίσης ότι, πέραν της συγκεκριμένης καταγγελίας, ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν προσκόμισε σχετικά στοιχεία ούτε για άλλα πρόσωπα στα οποία απέστειλε παρόμοια προωθητικά μηνύματα.

8. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας συνεργάστηκε με την Αρχή απαντώντας στο έγγραφο για διευκρινίσεις, καθώς και κατά τη συνεδρίαση της Αρχής και στο υπόμνημα που κατέθεσε.

9. Δεν έχει επιβληθεί στο παρελθόν διοικητική κύρωση από την Αρχή στον υπεύθυνο επεξεργασίας.
10. Η Αρχή λαμβάνει υπόψη ότι σύμφωνα με το υπόμνημά της, η εταιρεία, μετά από 3 έτη ζημιών, παρουσίασε το 2019 κέρδη έξι χιλιάδων εξακοσίων ενενήντα δύο ευρώ και πενήντα εννέα λεπτών (6.692,59€), ενώ για σχεδόν το σύνολο του 2020 και μέχρι τουλάχιστον και τον Φεβρουάριο 2021 βρίσκεται σε αναστολή λειτουργίας της δραστηριότητάς της λόγω των έκτακτων ρυθμίσεων για την καταπολέμηση της πανδημίας. Σύμφωνα με τα στοιχεία στο ΓΕΜΗ¹, η εταιρεία κατά τη χρήση της περιόδου 01/01/2019 έως 31/12/2019 είχε κύκλο εργασιών 329.833,30 €.

Βάσει των ανωτέρω, η Αρχή κρίνει ομόφωνα ότι σύμφωνα με το άρθρο 11 του ν. 3471/2006 συντρέχουν οι προϋποθέσεις επιβολής σε βάρος του υπευθύνου επεξεργασίας, με βάση αφενός το άρθρο 13 του ν. 3471/2006, σε συνδυασμό με το άρθρο 21 παρ. 1 στοιχ. β' του ν. 2472/1997 και με το άρθρο του 84 ν. 4624/2019, και αφετέρου λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω στοιχεία, της διοικητικής κύρωσης, που αναφέρεται στο διατακτικό της παρούσας, η οποία κρίνεται αποτελεσματική, αναλογική και αποτρεπτική, συνυπολογίζοντας τα επιβαρυντικά στοιχεία που αναφέρονται στη σκέψη 7 της παρούσας και τα ελαφρυντικά στοιχεία που αναφέρονται στις σκέψεις 8 και 9 της παρούσας.

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα:

Επιβάλλει στην ανώνυμη εταιρεία με επωνυμία «ΕΡΓΑΣΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» το αποτελεσματικό, αναλογικό και αποτρεπτικό διοικητικό χρηματικό πρόστιμο που αρμόζει στην συγκεκριμένη περίπτωση σύμφωνα με τις ειδικότερες περιστάσεις αυτής, ύψους τεσσάρων χιλιάδων ευρώ (4.000,00) ευρώ, για την ως άνω διαπιστωθείσα παραβίαση του άρθρου 11 του ν. 3471/2006, με βάση τα

¹ <https://www.businessregistry.gr/publicity/show/47188525000>

άρθρα 21 του ν. 2472/1997 και 13 παρ. 1 και 4 του ν. 3471/2006.

Ο Αναπληρωτής Πρόεδρος

Η Γραμματέας

Γεώργιος Μπατζαλέξης

Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου