

ΑΠΔ 89/2017

Παράβαση του νόμου περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα- Πιστωτική κάρτα -.

Στο δικαίωμα πρόσβασης εμπίπτει και το δικαίωμα του υποκειμένου να λάβει σαφείς πληροφορίες σχετικά με τα δεδομένα που τον αφορούν. Παράβαση λόγω παροχής αντιφατικών απαντήσεων του υπευθύνου επεξεργασίας. Παράνομη επεξεργασία δεδομένων πιστωτικής κάρτας κατόπιν μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης υπαλλήλου για καταχώρηση πάγιας εντολής εξόφλησης λογαριασμού κινητής τηλεφωνίας. Χρήση στοιχείων πιστωτικής κάρτας και χρέωση αυτής χωρίς σχετική εξουσιοδότηση. Παραβίαση ασφάλειας δεδομένων. Μη εύλογο χρονικό διάστημα τριών (3) μηνών για διατήρηση δεδομένων πιστωτικών καρτών. Επιβάλλει πρόστιμο για μη ικανοποίηση δικαιώματος πρόσβασης και παράνομη επεξεργασία δεδομένων πιστωτικής κάρτας.

ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

Αθήνα, 04-08-2017

Αριθ. Πρωτ.: Γ/ΕΞ/5915/04-08-2017

ΑΠΟΦΑΣΗ ΑΡ. 89/2017

(Τμήμα)

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα συνήλθε, μετά από πρόσκληση του Προέδρου της, σε τακτική συνεδρίαση στις 14-06-2017, σε συνέχεια της από 03-05-2017 συνεδρίασης, προκειμένου να εξετάσει την υπόθεση που αναφέρεται στο ιστορικό της παρούσας.

Παρέστησαν ο Αναπληρωτής Πρόεδρος Γεώργιος Μπατζαλέξης, κωλυομένου του Προέδρου της Αρχής Κωνσταντίνου Μενουδάκου, και τα αναπληρωματικά μέλη Παναγιώτης Ροντογιάννης, Χαράλαμπος Τσιλιώτης, ως εισηγητής, σε αναπλήρωση των τακτικών μελών Αντώνιου Συμβώνη και Σπυρίδωνα Βλαχόπουλου, αντίστοιχα, οι οποίοι, αν και εκλήθησαν νομίμως εγγράφως, δεν παρέστησαν λόγω κωλύματος. Επίσης, δεν παρέστησαν λόγω κωλύματος, αν και εκλήθησαν νομίμως εγγράφως, το τακτικό μέλος Χαράλαμπος Ανθόπουλος και το αναπληρωματικό μέλος αυτού Γρηγόριος Τσόλιας. Παρόντες χωρίς δικαίωμα ψήφου ήταν η Θεοδώρα Τουτζιράκη και Λεωνίδα Ρούσσο, ειδικοί επιστήμονες - ελεγκτές, ως βοηθοί εισηγητές, οι οποίοι αποχώρησαν μετά τη συζήτηση και πριν από τη διάσκεψη και τη λήψη αποφάσεως, και η Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου, υπάλληλος του τμήματος διοικητικών και οικονομικών υποθέσεων, ως γραμματέας.

Η Αρχή έλαβε υπόψη τα παρακάτω:

Με την υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/8034/06-12-2016 προσφυγή του στην Αρχή, όπως αυτή συμπληρώθηκε, ο ... καταγγέλλει τη μη ικανοποίηση των δικαιωμάτων πρόσβασης και

αντίρρησης, καθώς και παράνομη επεξεργασία δεδομένων πιστωτικής του κάρτας από την εταιρεία Vodafone. Συγκεκριμένα, ο προσφεύγων, συνδρομητής της εταιρείας Vodafone, αναφέρει ότι επικοινωνήσε τηλεφωνικά με την Εταιρεία τον Ιούνιο 2016 και εξόφλησε το λογαριασμό του υποδεικνύοντας τα στοιχεία της πιστωτικής του κάρτας. Τον επόμενο μήνα (Αύγουστος 2016) ο προσφεύγων επικοινωνήσε εκ νέου για την εξόφληση επόμενου λογαριασμού του, και, προτού υποδείξει τα στοιχεία της πιστωτικής του κάρτας, ενημερώθηκε ότι η συναλλαγή δεν μπορεί να ολοκληρωθεί χωρίς προηγούμενη έγκριση του Λογιστηρίου της Εταιρείας και, για το λόγο αυτό, η Εταιρεία θα επικοινωνούσε μαζί του αργότερα. Ωστόσο, την ίδια ημέρα, ο προσφεύγων έλαβε μήνυμα στο κινητό του τηλέφωνο ότι ο συγκεκριμένος λογαριασμός εξοφλήθηκε από την κάρτα που είχε δηλώσει, γεγονός που τον ανάγκασε να ακυρώσει τη συγκεκριμένη κάρτα και να ζητήσει την έκδοση νέας. Στη συνέχεια, με την από 07-09-2016 εξώδικη δήλωσή του, η οποία εστάλη μέσω δικηγόρου στις 09-07-2016, ο προσφεύγων ζήτησε από τη Vodafone α) να διαγράψει όλα τα στοιχεία πιστωτικών καρτών του που φέρονταν να τηρούνται στα αρχεία της, όπως προέκυψε, καταρχάς, στο πλαίσιο εξέτασης της υπόθεσης του από το Συνήγορο του Καταναλωτή και να τον ενημερώσει εγγράφως για τη διαγραφή και β) να απαντήσει σε συγκεκριμένα ερωτήματα που έθεσε σχετικά με την προηγηθείσα επεξεργασία των σχετικών δεδομένων του. Επίσης, με την ίδια δήλωση ο προσφεύγων υπενθύμισε στην εταιρεία το από 08-08-2017 τηλεφωνικό αίτημά του για χορήγηση των σχετικών καταγεγραμμένων συνομιλιών του.

Σύμφωνα πάντα με την ως άνω προσφυγή, η μόνη απάντηση που έλαβε ο προσφεύγων είναι η κοινοποίηση της από 16-09-2016 απαντητικής επιστολής της Vodafone προς το Συνήγορο του Καταναλωτή (με μοναδικό αριθμό αναφοράς ...), στην οποία αναφέρονται, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα: «[...] το περιστατικό που περιγράφεται στην αναφορά του καταγγέλλοντος αποτελεί μεμονωμένο περιστατικό, το οποίο συνέβη από παρανόηση υπαλλήλου της εταιρείας μας, που εκ παραδρομής προέβη εσφαλμένα στην καταχώρηση των στοιχείων του ανωτέρω καταγγέλλοντος στο σύστημα που τηρεί νομίμως η εταιρεία μας για τους συνδρομητές – πελάτες της εταιρείας μας, οι οποίοι έχουν επιλέξει την πληρωμή των λογαριασμών τους με πάγια εντολή εξόφλησης λογαριασμών με χρέωση πιστωτικής, χρεωστικής ή προπληρωμένης κάρτας τους. Ως εκ περισσού τονίζεται ότι ήδη τα στοιχεία της κάρτας του κ. ... έχουν διαγραφεί πλήρως από το ανωτέρω σύστημα. [...]». Επιπρόσθετα, ο προσφεύγων επισημαίνει ότι εξαιτίας της παράνομης, κατά την άποψή του, επεξεργασίας δεδομένων πιστωτικής του κάρτας, αναγκάστηκε να ακυρώσει τη συγκεκριμένη κάρτα και να ζητήσει την έκδοση νέας, με όλη την ταλαιπωρία που η διαδικασία αυτή συνεπάγεται.

Στο πλαίσιο εξέτασης της ως άνω υπόθεσης, η Αρχή ζήτησε διευκρινίσεις από τη Vodafone, οι οποίες υποβλήθηκαν εγγράφως κατόπιν αιτήματος για παροχή παράτασης ως προς την προθεσμία απάντησης (βλ. υπ' αριθμ. πρωτ. .../10-02-2017 έγγραφο της Αρχής και την υπ' αριθμ. πρωτ. .../13-03-2017 απάντηση της εταιρείας Vodafone, κατόπιν του υπ' αριθμ. πρωτ. .../02-03-2017 αιτήματος της τελευταίας). Ειδικότερα, η Vodafone διευκρίνισε ότι ο προσφεύγων, ως συνδρομητής της, επικοινωνήσε στις 02-06-2016 με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της εταιρείας και ζήτησε να δρομολογηθεί η είσπραξη του λογαριασμού με ημερομηνία έκδοσης 13-04-2016 ύψους € 87,43 υποδεικνύοντας τα στοιχεία της πιστωτικής του κάρτας, όπερ και εγένετο. Ομοίως, στις 05-08-2016 ο προσφεύγων υπέβαλε όμοιο αίτημα για τον λογαριασμό με ημερομηνία έκδοσης 13-06-2016 ύψους € 77,41 και η εταιρεία προχώρησε στη χειροκίνητη είσπραξη του εν λόγω ποσού σύμφωνα με τα στοιχεία που νομίμως είχε χορηγήσει ο προσφεύγων στην εταιρεία κατά τη συναλλαγή του στις 02-06-2016. Σύμφωνα πάντα με τους ισχυρισμούς της εταιρείας, τη χρέωση υλοποίησε ο εξουσιοδοτημένος υπάλληλος του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών που χειρίζεται μηχάνημα POS. Περαιτέρω, η εταιρεία αναφέρει ότι, την περίοδο εκείνη, τα στοιχεία της πιστωτικής κάρτας κάθε συνδρομητή που τα είχε δηλώσει διατηρούνταν για διάστημα τουλάχιστον 3 μηνών ως εύλογο και αναγκαίο χρόνο τήρησης τέτοιων δεδομένων για λόγους χειρισμού πιθανής αμφισβήτησης της συναλλαγής από την Τράπεζα. Επίσης, η εταιρεία ισχυρίζεται ότι, προκειμένου να διασφαλίσει το απόρρητο των στοιχείων των πιστωτικών καρτών, είχε προχωρήσει στις αναγκαίες επενδύσεις για εναρμόνιση με το διεθνές πρότυπο PCI (Payment Card Industry Standard) βάσει του οποίου οι αριθμοί πιστωτικών καρτών

δεν εμφανίζονται/καταχωρούνται στα συστήματά τους, αλλά έχουν αντικατασταθεί με ειδικούς κωδικούς (tokens). Ήδη σήμερα, σύμφωνα πάντα με τους ισχυρισμούς της εταιρείας, το ως άνω σύστημα εφαρμόζεται πλήρως και όλα τα στοιχεία πιστωτικών καρτών φυλάσσονται πλέον ανώνυμα στο πληροφοριακό σύστημα της εταιρείας, ενώ πρόσβαση σε πραγματικά στοιχεία πιστωτικών καρτών έχουν μόνο ειδικά εξουσιοδοτημένες ομάδες της εταιρείας που ελέγχουν και επιβεβαιώνουν οικονομικές συναλλαγές πελατών μέσω πιστωτικής κάρτας. Τέλος, η εταιρεία επιβεβαιώνει ότι τα στοιχεία πιστωτικής κάρτας του προσφεύγοντος έχουν ήδη διαγραφεί κατ' αίτησή του από το πληροφοριακό σύστημα της εταιρείας.

Σε απάντηση των ως άνω διευκρινίσεων της Vodafone, οι οποίες κοινοποιήθηκαν και στον προσφεύγοντα, ο τελευταίος έστειλε προς την εταιρεία την από 28-03-2017 εξώδικη δήλωση, στην οποία αναφέρει, συνοπτικά, ότι α) ουδέποτε αιτήθηκε την εξόφληση του λογαριασμού με ημερομηνία έκδοσης 13-06-2016 με χρέωση της πιστωτικής του κάρτας, β) ουδέποτε συναίνεσε στην τήρηση αρχείου με στοιχεία της κάρτας του, ενώ, ακόμη κι αν γίνει δεκτό ότι η εταιρεία τηρούσε νομίμως για διάστημα 3 μηνών στοιχεία της πιστωτικής του κάρτας για λόγους χειρισμού πιθανής αμφισβήτησης της συναλλαγής από την τράπεζα, σε καμιά περίπτωση δεν δικαιολογείται η τήρηση στοιχείων που απαιτούνται για τη χρέωση αυτής (ιδίως ο τριψήφιος αριθμός CVC/CVV), γ) η εταιρεία δεν ικανοποίησε το δικαίωμα πρόσβασής του στις καταγεγραμμένες συνομιλίες που είχε ζητήσει με το από 08-08-2016 τηλεφωνικό αίτημά του, επανέλαβε με την από 12-08-2016 καταγγελία στο Συνήγορο του Καταναλωτή και υπενθύμισε με την από 07-09-2016 εξώδικη δήλωσή του.

Ακολούθως, ο προσφεύγων και η εταιρεία Vodafone κλήθηκαν νομίμως σε ακρόαση κατά τη συζήτηση της υπόθεσης ενώπιον της Αρχής στις 03-05-2017 με τις υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/2997/07-04-2017 και Γ/ΕΞ/2998/07-04-2017 κλήσεις, αντίστοιχα, και προσήλθαν. Ο προσφεύγων παραστάθηκε μετά του πληρεξουσίου δικηγόρου του Νεκτάριου Ι. Πολυχρονίου και η εταιρεία Vodafone εκπροσωπήθηκε από την πληρεξούσια δικηγόρο Αικατερίνη Γιαννακάκου - Ραζέλου και από τον υπεύθυνο του Τμήματος Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων της εταιρείας Σημειώνεται δε ότι με την κλήση προς την Αρχή ζητήθηκε από την εταιρεία Vodafone να προσκομίσει έγγραφη τεκμηρίωση (π.χ. έντυπα διαδικασιών, δείγματα εκτέλεσής τους) σχετικά με την επεξεργασία δεδομένων πιστωτικής κάρτας τόσο κατά το χρόνο υποβολής της ανωτέρω προσφυγής όσο και μετά τη δηλωθείσα από την εταιρεία εναρμόνισή της με το διεθνές πρότυπο PCI (Payment Card Industry Standard). Κατά τη συνεδρίαση, οι κατά τα άνω παραστάτες απάντησαν σε ερωτήσεις των μελών του Τμήματος και εξέθεσαν τις απόψεις τους, τις οποίες ανέπτυξαν κατόπιν διεξοδικώς με σχετικά υπομνήματά τους, που κατατέθηκαν εντός της προθεσμίας που τους παρασχέθηκε (βλ. το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3790/12-05-2017 υπόμνημα της εταιρείας Vodafone και το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3797/12-05-2017 υπόμνημα του προσφεύγοντος).

Η Αρχή, μετά από εξέταση των στοιχείων του φακέλου της υπόθεσης, αφού άκουσε τον εισηγητή και τους βοηθούς εισηγητές, οι οποίοι παρέστησαν χωρίς δικαίωμα ψήφου και αποχώρησαν μετά τη συζήτηση της υπόθεσης και πριν από τη διάσκεψη και τη λήψη απόφασης, και κατόπιν διεξοδικής συζήτησης,

ΣΚΕΦΤΗΚΕ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΝΟΜΟ

1. Στο άρθρο 2 στοιχ. α' και γ' του ν. 2472/1997 ορίζονται οι έννοιες των απλών δεδομένων και του υποκειμένου αυτών αντίστοιχα, ενώ στο στοιχ. δ' του ίδιου άρθρου ορίζεται και η έννοια της επεξεργασίας, στην οποία συμπεριλαμβάνονται «η συλλογή, ..., η διατήρηση ή αποθήκευση, ..., η χρήση, ..., η διαγραφή, η καταστροφή.».

Ακολουθως, στο άρθρο 4 του ν. 2472/1997 ορίζονται οι βασικές αρχές της επεξεργασίας, ενώ στο άρθρο 5 του ίδιου νόμου ορίζονται οι επιμέρους προϋποθέσεις για τη νομιμότητά της. Επιπρόσθετα, στο άρθρο 10 του ίδιου νόμου ορίζονται οι υποχρεώσεις του υπεύθυνου επεξεργασίας και του εκτελούντος την επεξεργασία σχετικά με το απόρρητο και την ασφάλεια της επεξεργασίας, από όπου προκύπτει ρητά ότι ουσιώδες στοιχείο της νόμιμης επεξεργασίας είναι η λήψη των κατάλληλων μέτρων ασφάλειας και ο έλεγχος αυτών από τον υπεύθυνο επεξεργασίας. Τα μέτρα ασφάλειας πρέπει α) να διασφαλίζουν ότι τα δεδομένα χρησιμοποιούνται μόνον για τον εκάστοτε επιδιωκόμενο σκοπό και β) να εξασφαλίζουν επίπεδο ασφάλειας ανάλογο προς τους κινδύνους που συνεπάγεται η επεξεργασία και η φύση των δεδομένων που είναι αντικείμενο της επεξεργασίας λαμβάνοντας υπόψη τις τεχνολογικές εξελίξεις και το κόστος (βλ., ενδεικτικά, Απόφαση 1/2015 της Αρχής). Περαιτέρω, το άρθρο 12 του ν. 2472/1997 καθιερώνει το δικαίωμα πρόσβασης του υποκειμένου στα δεδομένα που το αφορούν με κύριο σκοπό να βεβαιώνεται το υποκείμενο για την ακρίβεια και τον σύννομο χαρακτήρα της επεξεργασίας των δεδομένων του (βλ. αιτιολογική σκέψη 41 της Οδηγίας 95/46/EK). Ως εκ τούτου, για την ικανοποίηση του δικαιώματος πρόσβασης δεν απαιτείται η επίκληση έννομου συμφέροντος, αφού θεωρείται δεδομένο το έννομο συμφέρον (έστω και ηθικό) του υποκειμένου να λάβει γνώση πληροφοριών, οι οποίες το αφορούν και οι οποίες έχουν καταχωρηθεί σε αρχείο που τηρεί ο υπεύθυνος επεξεργασίας, έτσι ώστε να πραγματοποιείται η βασική αρχή του δικαίου για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, που συνίσταται στη διαφάνεια της επεξεργασίας ως προϋπόθεση κάθε περαιτέρω ελέγχου της νομιμότητάς της εκ μέρους του υποκειμένου των δεδομένων (βλ., ενδεικτικά, Αποφάσεις της Αρχής υπ' αριθμ. 71/2013, 72/2013, 98/2014, 149/2014, 48/2015, 71/2015, 16/2017, 32/2017, 33/2017). Επιπρόσθετα, το άρθρο 13 του ίδιου νόμου καθιερώνει το δικαίωμα αντίρρησης του υποκειμένου των δεδομένων με σκοπό αφενός να προστατευτεί το συμφέρον αυτού ως θιγόμενου και αφετέρου να εξασφαλιστεί ο έλεγχος της νομιμότητας της επεξεργασίας που πραγματοποιείται (βλ., ενδεικτικά, Απόφαση 37/2015 της Αρχής). Από την πλευρά του, ο υπεύθυνος επεξεργασίας έχει υποχρέωση να απαντήσει εγγράφως, κατά τρόπο εύληπτο και σαφή και μέσα σε προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερών (άρθρο 12 παρ. 1, 2 και 4 και άρθρο 13 παρ. 1 του ν. 2472/1997). Περαιτέρω, σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 3 του ν. 3471/2006 «Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών», όπως ισχύει, «3. 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.». Όπως έχει εξάλλου κρίνει η Αρχή, όταν η καταγραφή των συνδιαλέξεων είναι νόμιμη σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 3 του ν. 3471/2006, τότε δεν απαιτείται προηγούμενη συγκατάθεση και των δύο μερών, αλλά προηγούμενη ενημέρωση του μέρους που δεν έχει την πρωτοβουλία της καταγραφής σύμφωνα με το άρθρο 11 του ν. 2472/1997 (πρβλ. Ετήσια Έκθεση 2006 της Αρχής, σελ. 78, καθώς και άρθρο 5 παρ. 2 της Οδηγίας 2002/58/EK σε συνδυασμό με την αιτιολογική σκέψη 23 της ίδιας Οδηγίας)¹. Διευκρινίζεται δε ότι, σύμφωνα με τη συμπληρωματικώς εφαρμοζόμενη γενική αρχή του άρθρου 4 παρ. 1 του ν. 2472/1997, τα δεδομένα θα πρέπει να τηρούνται για όσο χρόνο απαιτείται για την επίτευξη του ως άνω σκοπού.

2. Εν προκειμένω, αναφορικά με την ικανοποίηση του δικαιώματος πρόσβασης του προσφεύγοντος, πρέπει να γίνει η ακόλουθη διάκριση:

2.1. Δικαίωμα πρόσβασης με την έννοια της πληροφόρησης. Τα στοιχεία που είναι απαραίτητα για την πληρωμή των λογαριασμών του προσφεύγοντος, ως συνδρομητή, στην εταιρεία Vodafone, ως παρόχου τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, αποτελούν καταρχήν απλά προσωπικά δεδομένα του υποκειμένου τους (άρθρο 2 στοιχ. α' και γ' του ν. 2472/1997), η επεξεργασία των οποίων επιτρέπεται κατόπιν σχετικής συγκατάθεσης (άρθρο 5 παρ. 1 του ν. 2472/1997). Ο προσφεύγων, ως υποκείμενο των δεδομένων, έχει δικαίωμα να λάβει σαφείς πληροφορίες σχετικά με τα δεδομένα που τον αφορούν, καθώς και σχετικά με οποιοδήποτε άλλο στοιχείο που αφορά στην περαιτέρω επεξεργασία των δεδομένων του,

όπως π.χ. οι σκοποί της επεξεργασίας, οι αποδέκτες ή κατηγορίες αποδεκτών, η εξέλιξη της επεξεργασίας για το χρονικό διάστημα από την προηγούμενη ενημέρωσή του κ.α. (άρθρο 12 παρ. 1 και 2 του ν. 2472/1997). Στο πλαίσιο αυτό, ο ισχυρισμός της εταιρείας Vodafone ότι με την από 16-09-2016 απάντησή της προς το Συνήγορο του Καταναλωτή ικανοποίησε πλήρως το δικαίωμα πρόσβασης του προσφεύγοντος δεν μπορεί να γίνει δεκτός, καθώς, από τις διευκρινίσεις της εταιρείας προς την Αρχή, προκύπτει σαφώς το αντίθετο. Τούτο, διότι όχι μόνο οι απαντήσεις προς την Αρχή είναι λεπτομερέστερες, αλλά προκύπτει από αυτές μια αντίφαση σε σχέση με τους ισχυρισμούς ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή, με συνέπεια, ουσιαστικά, η πρώτη απάντηση που έλαβε ο προσφεύγων να είναι και λανθασμένη. Ειδικότερα, ενώπιον της Αρχής, η εταιρεία ισχυρίζεται ότι διενήργησε την καταγγελλόμενη επεξεργασία, ήτοι τη χρήση δεδομένων πιστωτικής κάρτας του προσφεύγοντος, επειδή ο προσφεύγων υπέβαλε αίτημα πληρωμής, όπως και στο παρελθόν, για χειροκίνητη είσπραξη, ενώ, ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή, η εταιρεία ισχυρίστηκε ότι εκ παραδρομής προέβη στην καταχώριση των στοιχείων του προσφεύγοντος στο σύστημα των συνδρομητών που έχουν επιλέξει την πληρωμή με πάγια εντολή εξόφλησης λογαριασμών με χρέωση πιστωτικής, χρεωστικής ή προπληρωμένης κάρτας. Περαιτέρω, η εταιρεία Vodafone απάντησε ύστερα από πάροδο μεγάλου χρονικού διαστήματος (έξι μήνες), λαμβανομένου υπόψη ότι η από 07-09-2016 εξώδικη δήλωση του προσφεύγοντος εστάλη στις 09-09-2016, ενώ η εταιρεία απάντησε στις 13-03-2017 κατόπιν παρέμβασης της Αρχής, όπως προαναφέρθηκε (βλ. υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/1055/10-02-2017 έγγραφο της Αρχής προς την εταιρεία και υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2000/13-03-2017 απάντηση της τελευταίας, κατόπιν του υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1712/02-03-2017 αιτήματός της για παροχή παράτασης ως προς την προθεσμία απάντησης). Συνεπώς, η εταιρεία Vodafone δεν ικανοποίησε το δικαίωμα πρόσβασης του υποκειμένου κατά τους όρους του άρθρου 12 του ν. 2472/1997, καθώς απάντησε στον προσφεύγοντα με τρόπο μη ικανοποιητικό (ιδίως λόγω των προαναφερόμενων ελλείψεων και αντιφάσεων) και με σημαντική χρονική καθυστέρηση (έξι μήνες) μόνον κατόπιν παρέμβασης της Αρχής.

2.2. Δικαίωμα πρόσβασης σε καταγεγραμμένες συνομιλίες.
Οι καταγεγραμμένες συνομιλίες του προσφεύγοντος με τους υπαλλήλους της εταιρείας Vodafone αποτελούν καταρχήν απλά προσωπικά δεδομένα του υποκειμένου τους (άρθρο 2 στοιχ. α' και γ' του ν. 2472/1997 σε συνδυασμό με άρθρο 2 παρ. 3 του ν. 3471/2006). Η καταγραφή των ως άνω δεδομένων από την εταιρεία συνιστά αυτοματοποιημένη επεξεργασία (άρθρο 2 στοιχ. δ' σε συνδυασμό με άρθρο 3 παρ. 1 του ν. 2472/1997, όπου για το χαρακτηρισμό μιας επεξεργασίας ως αυτοματοποιημένης αρκεί αυτή να είναι και εν μέρει αυτοματοποιημένη). Η επεξεργασία αυτή επιτρέπεται, καθώς πραγματοποιείται στο πλαίσιο νόμιμης επαγγελματικής πρακτικής με σκοπό την παροχή αποδεικτικών στοιχείων επικοινωνίας επαγγελματικού χαρακτήρα (άρθρο 4 παρ. 3 του ν. 3471/2006 σε συνδυασμό με άρθρο 11 του ν. 2472/1997), ενώ κατά την κλήση στο τηλεφωνικό κέντρο της εταιρείας Vodafone ακούγεται μαγνητοφωνημένο μήνυμα ότι η κλήση θα ηχογραφηθεί «για λόγους ασφάλειας». Ωστόσο, η Αρχή έχει ήδη κρίνει ότι η σχετική ενημέρωση του καλούντος για την καταγραφή των συνομιλιών του είναι αναληθής, αφού η καταγραφή πραγματοποιείται σε επόμενο στάδιο με ειδική ενημέρωση και εφόσον είναι απαραίτητο για την συναλλαγή που πραγματοποιείται τηλεφωνικά (βλ. Απόφαση 71/2017 της Αρχής, ιδίως σκέψη 7). Για το λόγο αυτό, η Αρχή έχει απευθύνει σύσταση στην εταιρεία να προσαρμόσει το σχετικό μήνυμα ενημέρωσης προσηκόντως. Περαιτέρω, ο προσφεύγων, ως υποκείμενο των δεδομένων, έχει δικαίωμα πρόσβασης στα δεδομένα που τον αφορούν και περιέχονται στο σύνολο των καταγεγραμμένων αυτών συνομιλιών (άρθρο 12 του ν. 2472/1997), ενώ η εταιρεία, από την πλευρά της, ως υπεύθυνος επεξεργασίας, απάντησε, καταρχάς, ως όφειλε, έστω και εν μέρει, στο από 08-08-2017 τηλεφωνικό αίτημα του προσφεύγοντος να λάβει την από 05-08-2016 συνομιλία, με την άμεση αποστολή σε αυτόν της ειδικής αίτησης που έπρεπε να συμπληρώσει και τηλεφωνική περιγραφή της σχετικής διαδικασίας που εφαρμόζει για την ικανοποίηση του δικαιώματος (άρθρο 12 παρ. και 2 και 4 του ν. 2472/1997). Ωστόσο, ο προσφεύγων ισχυρίζεται ότι δεν ακολούθησε την καθιερωμένη διαδικασία, διότι η αίτηση που του έστειλε η Vodafone έπρεπε να φέρει το γνήσιο της υπογραφής του αιτούντα και να σταλεί ταχυδρομικώς, περιείχε δε και πλήθος περιττών πληροφοριών που ζητούνται ως απαραίτητες. Κατά τον προσφεύγοντα, αποτέλεσμα της πολυπλοκότητας της διαδικασίας (που δεν προβλέπεται στο νόμο) ήταν να ματαιωθεί εν τοις πράγμασι η ικανοποίηση του δικαιώματος πρόσβασης, άλλωστε ο ίδιος θεωρεί ότι σαφώς είχε ασκήσει το δικαίωμα και εγγράφως με την από 12-

08-2016 καταγγελία στο Συνήγορο του Καταναλωτή, με την από 07-09-2016 εξώδικη δήλωσή του και με την από 28-03-2017 εξώδικη δήλωσή του, ζητώντας τόσο την ανωτέρω όσο και κάθε άλλη συναφή συνομιλία. Από την πλευρά της, η εταιρεία επισημαίνει ότι το δικαίωμα πρόσβασης του προσφεύγοντος στις εν λόγω καταγεγραμμένες συνομιλίες ασκήθηκε εγγράφως για πρώτη φορά με την από 28-03-2017 εξώδικη δήλωση (που της κοινοποιήθηκε στις 05-04-2017) και ότι η εύλογη, κατά την άποψή της, καθυστέρηση (ένας μήνας, αφού η εταιρεία απάντησε με την από 05-05-2017 επιστολή και το σχετικό CD παρελήφθη 08-05-2017), οφείλεται στο γεγονός ότι ο προσφεύγων επέλεξε να ασκήσει το δικαίωμα πρόσβασης μέσω εξώδικης δήλωσης και όχι ακολουθώντας την καθιερωμένη διαδικασία της εταιρείας (συμπλήρωση αίτησης). Στο πλαίσιο αυτό, κρίνεται ότι δεν συντρέχει λόγος επιβολής κύρωσης, καθώς τελικώς το σχετικό δικαίωμα ικανοποιήθηκε πλήρως με την αποστολή της από 05-05-2017 επιστολής και με την από 08-05-2017 χορήγηση CD στον προσφεύγοντα με το σύνολο των καταγεγραμμένων συνομιλιών του για τους μήνες Ιούλιο - Αύγουστο 2016. Ωστόσο, λαμβάνοντας υπόψη τους ανωτέρω ισχυρισμούς και των δυο μερών, πρέπει να γίνει υπόμνηση στην εταιρεία της σύστασης που της έχει ήδη απευθυνθεί για προσαρμογή των συστημάτων της με τρόπο ώστε να καταστεί εφικτή η δυνατότητα άσκησης δικαιώματος πρόσβασης του υποκειμένου σε καταγεγραμμένες συνομιλίες που αφορούν την πελατειακή του σχέση με αναφορά μόνο στα στοιχεία ταυτοποίησης του υποκειμένου και στους τηλεφωνικούς αριθμούς που αφορούν οι συμβάσεις (βλ. Απόφαση 71/2017, ιδίως σκέψη 9).

3. Αναφορικά με την ικανοποίηση του δικαιώματος αντίρρησης, ήτοι του αιτήματος του προσφεύγοντος για διαγραφή όλων των στοιχείων πιστωτικών του καρτών, κρίνεται ότι αυτό ικανοποιήθηκε σύμφωνα με τους όρους του άρθρου 13 του ν. 2472/1997 με την από 16-09-2016 απαντητική επιστολή της Vodafone προς το Συνήγορο του Καταναλωτή (βεβαίωση για διαγραφή στοιχείων εντός 15νθημέρου) που κοινοποιήθηκε και στον προσφεύγοντα, καθώς και με τις σχετικές διευκρινίσεις που παρασχέθηκαν ενώπιον της Αρχής.

4. Αναφορικά με το καταγγελλόμενο περιστατικό παραβίασης της ασφάλειας των δεδομένων, ήτοι τη χρήση από την εταιρεία Vodafone των στοιχείων πιστωτικής κάρτας του προσφεύγοντος για πληρωμή λογαριασμού του χωρίς προηγούμενη συγκατάθεση, δεδομένης και της παραδοχής της εταιρείας ότι πρόκειται για μεμονωμένο περιστατικό, επισημαίνεται, καταρχάς, ότι η τεκμηρίωση που προσκόμισε η εταιρεία Vodafone σχετικά με την επεξεργασία δεδομένων πιστωτικής κάρτας τόσο κατά το χρόνο υποβολής της ανωτέρω προσφυγής όσο και μετά τη δηλωθείσα από την εταιρεία εναρμόνισή της με το διεθνές πρότυπο PCI (Payment Card Industry Standard) δεν είναι επαρκής. Ειδικότερα, όπως προκύπτει και από τις αντίστοιχες απαντήσεις της εταιρείας, διαπιστώνεται ότι α) η εταιρεία Vodafone δεν απέδειξε τους ισχυρισμούς της σχετικά με τις προσπάθειες εξουσιοδοτημένων υπαλλήλων της στα στοιχεία πιστωτικών καρτών, καθώς και σχετικά με τα αρχεία καταγραφής και τα αντίγραφα ασφαλείας, και β) πριν την εισαγωγή του PCI, τα στοιχεία πιστωτικών καρτών ήταν διαθέσιμα σε όλους τους εξουσιοδοτημένους υπαλλήλους. Με βάση τα ευρήματα αυτά, ελλοχεύουν για την ασφάλεια των δεδομένων συγκεκριμένοι κίνδυνοι, ήτοι 1) μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στα δεδομένα πιστωτικών καρτών και 2) χρήση των στοιχείων πιστωτικής κάρτας για μη εξουσιοδοτημένες χρεώσεις, δηλαδή εν αγνοία και χωρίς τη συγκατάθεση του κατόχου της κάρτας. Οι κίνδυνοι αυτοί εξελίχθηκαν, εν προκειμένω, σε περιστατικό παράνομης επεξεργασίας δεδομένων πιστωτικής κάρτας χωρίς συγκατάθεση του υποκειμένου τους, ήτοι σε παράνομη πρόσβαση υπαλλήλου της εταιρείας σε στοιχεία πιστωτικής κάρτας που είχαν δοθεί κατά τη διάρκεια προηγούμενης συναλλαγής του και παράνομως είχαν τηρηθεί από την εταιρεία, καθώς και σε περαιτέρω χρήση αυτών σε επόμενη συναλλαγή. Σημειωτέον δε ότι το χρονικό διάστημα των τριών (3) μηνών, το οποίο επικαλείται η εταιρεία ως εύλογο και αναγκαίο χρόνο τήρησης στοιχείων πιστωτικών καρτών συνδρομητών, είναι δυσανάλογο σε σχέση με την εκπλήρωση του επικαλούμενου σκοπού του χειρισμού πιθανής αμφισβήτησης της συναλλαγής από την αντίστοιχη τράπεζα, καθώς, σύμφωνα ιδίως με τα συναλλακτικά ήθη και τα διδάγματα της κοινής πείρας, τέτοιου είδους αμφισβητήσεις από τις τράπεζες λαμβάνουν χώρα το αργότερο σε λίγες μόνον ημέρες (αν όχι την ίδια ημέρα) από τη διενέργεια της συναλλαγής. Συνεπώς, από τα στοιχεία του φακέλου της υπόθεσης, αποδείχθηκε ότι, κατά την περίοδο που έλαβε

χώρα η εν λόγω επεξεργασία (Ιούνιος - Αύγουστος 2016), η εταιρεία Vodafone α) παρανόμως τηρούσε στο αρχείο της στοιχεία πιστωτικών καρτών συνδρομητών που προέβαιναν σε μεμονωμένες πληρωμές λογαριασμών (δηλαδή δεν είχαν δώσει πάγια εντολή για πληρωμές λογαριασμών μέσω πιστωτικής κάρτας) χωρίς συγκατάθεσή τους και για χρονικό διάστημα τριών (3) μηνών και β) παρανόμως επεξεργάστηκε τα δεδομένα πιστωτικής κάρτας του προσφεύγοντος που της είχαν χορηγηθεί μεν νομίμως σε προηγούμενη πληρωμή λογαριασμού από τον ίδιο, πλην όμως αποθηκεύτηκαν χωρίς τη συγκατάθεσή του ή άλλο νόμιμο λόγο και χρησιμοποιήθηκαν περαιτέρω για πληρωμή επόμενου λογαριασμού του ίδιου χωρίς τη συγκατάθεσή του (βλ. άρθρο 10 σε συνδυασμό με άρθρα 4 και 5 του ν. 2472/1997).

Η Αρχή, λαμβάνοντας υπόψη τη βαρύτητα των παραβάσεων των άρθρων 10 και 12 του ν. 2472/1997 που αποδείχθηκαν και της προσβολής που επήλθε από αυτή στο υποκείμενο των δεδομένων, όπως αυτή εκτέθηκε αναλυτικά ανωτέρω, κρίνει ότι πρέπει να επιβληθούν στην εταιρεία Vodafone, ως υπεύθυνο επεξεργασίας, οι προβλεπόμενες στο άρθρο 21 παρ. 1 εδαφ. β' του ν. 2472/1997 κυρώσεις που αναφέρονται στο διατακτικό και οι οποίες τυγχάνουν ανάλογες με τη βαρύτητα εκάστης παράβασης και της προσβολής του προσφεύγοντος εξ' αυτών, καθώς και ότι πρέπει να της επισημανθεί επιπλέον η υποχρέωση να συμμορφωθεί με τις συστάσεις που της έχει ήδη απευθύνει με την Απόφαση 71/2017 σχετικά με την ικανοποίηση των δικαιωμάτων ενημέρωσης και πρόσβασης των υποκειμένων των δεδομένων σε καταγεγραμμένες συνομιλίες.

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ

Η Αρχή

1. Επιβάλλει στην εταιρεία Vodafone πρόστιμο ύψους πέντε (5.000) χιλιάδων Ευρώ για τη μη ικανοποίηση του δικαιώματος πρόσβασης του προσφεύγοντος σύμφωνα με όσα εκτίθενται ανωτέρω στη σκέψη με αριθμό 2.1.
2. Επιβάλλει στην εταιρεία Vodafone πρόστιμο ύψους δέκα (10.000) χιλιάδων Ευρώ για παράνομη επεξεργασία δεδομένων πιστωτικής κάρτας του προσφεύγοντος σύμφωνα με όσα εκτίθενται ανωτέρω στη σκέψη με αριθμό 4.
3. Επισημαίνει στην εταιρεία την υποχρέωσή της να συμμορφωθεί με τις συστάσεις που της έχει ήδη απευθύνει η Αρχή με την Απόφαση 71/2017 σχετικά με την ικανοποίηση των δικαιωμάτων ενημέρωσης και πρόσβασης των υποκειμένων των δεδομένων σε καταγεγραμμένες συνομιλίες σύμφωνα με όσα εκτίθενται ανωτέρω στη σκέψη με αριθμό 2.2.

Ο Αναπληρωτής Πρόεδρος

Γεώργιος Μπατσαλέξης

Η Γραμματέας

Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου

ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ

1. VODAFONE – ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ

Τζαβέλλα 1-3

152 31 Χαλάνδρι

2. ...

3. Νεκτάριος Πολυχρονίου

Πληρεξούσιος δικηγόρος του ...

Ομήρου 54

10672 Αθήνα

necrol@polychronioulaw.gr