



**GENERALNY INSPEKTOR
OCHRONY DANYCH
OSOBOWYCH**

dr Wojciech R. Wiewiórowski

Warszawa, dnia 18 marca 2014 r.

DOLiS/DEC-259/14/20661,20664

dot.

DECYZJA

Na podstawie art. 138 § 1 pkt 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r., poz. 267), art. 12 pkt 2, art. 22 i art. 32 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 ze zm.) po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego w sprawie wniosku Pana K.C., o ponowne rozpatrzenie sprawy zakończonej decyzją Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych z dnia 23 maja 2013 r. (znak: DOLiS/DEC-578/13/32326,32333) odmawiającą uwzględnienia wniosku w sprawie skargi Pana K.C., na przetwarzanie jego danych osobowych przez A. S.A., w celach marketingowych, pomimo złożenia przez niego sprzeciwu wobec powyższego,

utrzymuję w mocy zaskarżoną decyzję.

Uzasadnienie

Do Biura Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych wpłynęła skarga Pana K.C., zwanego dalej także Skarżącym, na przetwarzanie jego danych osobowych przez A. S.A., zwany dalej Bankiem, w celach marketingowych, pomimo złożenia przez niego sprzeciwu wobec powyższego. Skarżący zakwestionował legalność wykonania do niego przez Bank telefonu mającego na celu przeprowadzenie ankiety dotyczącej jakości obsługi w oddziale Banku po złożeniu przez niego sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych w celach marketingowych. W związku z powyższym Pan K.C. sformułował wobec organu ochrony danych osobowych wnioski o cyt.: „podjęcie (...) wszelkich przewidzianych prawem działań, które pozwolą mi na rzeczywistą ochronę moich danych osobowych przetwarzanych przez ww. bank”.

Ponadto w treści uzupełniającego przedmiotową skargę pisma, Pan K.C. wskazał, cyt.: „w przypadku stwierdzenia przez Organ niezgodnego z prawem przetwarzania moich [Skarżącego] danych osobowych wnoszę o złożenie przez Organ na podstawie art. 304 §2 Kodeksu postępowania karnego w zw. z art. 49 ustawy o ochronie danych osobowych zawiadomienia do prokuratora lub Policji o popełnieniu przestępstwa, o którym mowa w ww. art. 49 ustawy o ochronie danych osobowych”.

W celu rozpatrzenia przedmiotowego wniosku Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych przeprowadził postępowanie wyjaśniające, w toku którego ustalił następujące okoliczności faktyczne.

1. Pan K.C. jest klientem Banku w związku z zawarciem z nim w dniu [...] marca 2010 r. umowy o świadczenie usług oferowanych przez Bank dla osoby fizycznej. W celu wykonania ww. umowy Bank przetwarza dane Skarżącego w zakresie jego imion i nazwiska, daty i miejsca urodzenia, imion rodziców, nazwiska rodzowego matki, adresu zamieszkania i numeru telefonu komórkowego w zbiorze danych „[...]” (kopia przedmiotowej umowy oraz Karty Klienta znajdują się w aktach sprawy).
2. Za pośrednictwem wiadomości elektronicznej Pan K.C. w dniu [...] listopada 2011 r. złożył sprzeciw wobec przetwarzania przez Bank jego danych osobowych w celach marketingowych. W odpowiedzi na powyższe Bank w treści zwrotnej wiadomości e-mail z dnia [...] listopada 2011 r. wskazał Skarżącemu, iż cyt.: „złożona przez Pana [Skarżącego] dyspozycja dotycząca wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych do celów marketingowych została przekazana do odpowiedniej jednostki Banku” (kopia przedmiotowej korespondencji znajduje się w aktach sprawy).
3. W dniu [...] listopada 2012 r. o godz. 16:25 Skarżący otrzymał z Banku telefon służący zbadaniu jakości obsługi podczas jego wizyty w oddziale Banku w L. w dniu [...] listopada 2012 r. (przesłany przez Bank skrypt przedmiotowej rozmowy znajduje się w aktach sprawy).
4. W wyjaśnieniach złożonych przez Bank w toku przedmiotowego postępowania wskazano, iż cyt.: „po otrzymaniu maila z żądaniem zaprzestania przetwarzania danych w celach marketingowych (mail z [...]11.2011) Bank zrealizował to żądanie w bazie marketingowej, natomiast z uwagi na brak adresu email na Karcie Klienta a tym samym brak możliwości weryfikacji/ porównania nadawcy maila ze sprzeciwem z Kartą Klienta (mail ze sprzeciwem zawierał tylko imię, nazwisko i mailowy adres nadawcy natomiast Karta Klienta nie zawiera adresu email) nie można było odnotować sprzeciwu w zbiorze «[...]». (...) Nadmieniam, że niezwłocznie po otrzymaniu niniejszej korespondencji zawierającej większą ilość danych o Kliencie, Bank odnotował sprzeciw Klienta w zbiorze «[...]»”. Odnosząc się zaś do zarzutu Skarżącego dotyczącego przetwarzania przez Bank jego danych w celach marketingowych poprzez przeprowadzenie z nim rozmowy telefonicznej opisanej w pkt 3, Bank wskazał, iż służyła ona wyłącznie zbadaniu jakości obsługi klienta i jako taka nie miała na celu promowania żadnego produktu ani usługi.

Po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego w sprawie Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych wydał decyzję administracyjną z dnia 23 maja 2013 r. (znak: DOLiS/DEC-578/13/32326,32333), mocą której odmówił uwzględnienia wniosku w przedmiotowej sprawie.

W dniu [...] czerwca 2013 r. (w ustawowym terminie) do Biura GODO wpłynął wniosek Skarżącego o ponowne rozpatrzenie sprawy rozstrzygniętej ww. decyzją. Zaskarżonej decyzji Skarżący zarzucił cyt.: „(...) błędne ustalenie stanu faktycznego polegające na ustaleniu że Bank nie przetwarza już moich [Skarżącego] danych osobowych. Ustalenie to zostało poczynione wyłącznie na podstawie informacji uzyskanej z Banku i nie zostało w żaden sposób zweryfikowane. (...) wyjaśnienia Banku nie są w tym zakresie wiarygodne i powinny zostać sprawdzone przez przeprowadzenie odpowiedniej kontroli”.

Po powtórny rozpatrzeniu zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych zważył, co następuje.

Rozstrzygnięcie zawarte w zaskarżonej decyzji Generalnego Inspektora z dnia 23 maja 2013 r. (znak: DOLiS/DEC-578/13/32326,32333) jest prawidłowe.

Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 ze zm.) określa zasady postępowania przy przetwarzaniu danych osobowych oraz prawa osób fizycznych, których dane są lub mogą być przetwarzane w zbiorach danych (art. 2 ust. 1 ustawy).

Zgodnie z art. 23 ust. 1 pkt 5 tej ustawy przetwarzanie danych jest dopuszczalne wtedy, gdy jest to niezbędne dla wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez administratorów danych albo odbiorców danych, a przetwarzanie nie narusza praw i wolności osoby, której dane dotyczą. Stosownie zaś do treści art. 23 ust. 4 ustawy za prawnie usprawiedliwiony cel, o którym mowa w ust. 1 pkt 5, uważa się w szczególności marketing bezpośredni własnych produktów lub usług administratora danych.

Zgodnie z art. 32 ust. 1 ustawy każdej osobie przysługuje prawo do kontroli przetwarzania danych, które jej dotyczą, zawartych w zbiorach danych, a zwłaszcza prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jej danych w przypadkach wymienionych w art. 23 ust. 1 pkt 4 i 5, gdy administrator danych zamierza je przetwarzać w celach marketingowych lub wobec przekazywania jego danych osobowych innemu administratorowi danych (pkt 8). W myśl art. 32 ust. 3 ustawy o ochronie danych osobowych, w razie wniesienia sprzeciwu, o którym mowa w ust. 1 pkt 8, dalsze przetwarzanie kwestionowanych danych jest niedopuszczalne. Administrator danych może jednak pozostawić w zbiorze imię lub imiona i nazwisko osoby oraz numer PESEL lub adres wyłącznie w celu uniknięcia ponownego wykorzystania danych tej osoby w celach objętych sprzeciwem.

Z materiału dowodowego zgromadzonego w niniejszej sprawie jednoznacznie wynika, że Skarżący złożył sprzeciw wobec przetwarzania przez Bank jego danych osobowych w celach marketingowych. Podkreślić przy tym należy, że Bank odbierając przedmiotowe oświadczenie wskazał Skarżącemu, iż cyt.: „złożona przez Pana [Skarżącego] dyspozycja dotycząca wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych do celów marketingowych została przekazana do odpowiedniej jednostki Banku”, bez wzywania go do podania jego szczegółowych danych w celu zweryfikowania jego tożsamości, co pozwala domniemywać, że forma w jakiej Skarżący to uczynił była dla Banku wystarczająca. W kontekście powyższego nieprzekonywująca jest przedstawiona przez Bank w toku niniejszego postępowania argumentacja, iż z uwagi na brak adresu e-mail Skarżącego na Karcie Klienta, możliwe było zrealizowanie jego żądania jedynie w bazie marketingowej, natomiast nie można było odnotować sprzeciwu w zbiorze „[...]”.

Jak słusznie wskazano w zaskarżonej decyzji działanie Banku polegające na przeprowadzeniu ze Skarżącym w dniu [...] listopada 2012 r. rozmowy telefonicznej, która miała na celu uzyskanie jego opinii o jakości jego usług, pomimo uprzedniego złożenia przez niego sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych w celach marketingowych, było niedopuszczalne i naruszyło art. 32 ust. 3 ustawy. Wobec powyższego Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych, korzystając z uprawnienia przyznanego mu w art. 19 a ustawy, zwrócił się do Prezesa Zarządu A. S.A. o uwzględnienie w działalności Banku zasad wynikających z przepisów o ochronie danych osobowych, w szczególności w odniesieniu do ich

przetwarzania w celach marketingowych, stosownie do przepisów ustawy. Jednocześnie w odpowiedzi na powyższe wystąpienie Bank wskazał, iż przeprowadził analizę obowiązujących procedur i dokonał niezbędnych zmian w celu wyeliminowania podobnych przypadków w przyszłości.

Niemniej jednak istotną okolicznością z punktu widzenia rozstrzygnięcia, które musi zostać wydane w niniejszej sprawie jest, iż Bank po otrzymaniu informacji o braku podstaw prawnych do dalszego przetwarzania danych Skarżącego w celach marketingowych, niezwłocznie odnotował jego sprzeciw w zbiorze „[...]”. Zaakcentowania również wymaga fakt, iż wskutek interwencji Generalnego Inspektora i skierowanego przez niego wystąpienia Bank podjął szereg działań mających na celu niedopuszczenie do podobnych nieprawidłowości w przyszłości m.in. poprzez doprecyzowanie zasady obsługi „sprzeciwów wobec przetwarzania danych osobowych w celach marketingowych” czy też opracowanie aplikacji służącej do prowadzenia mailingu marketingowego. Ponadto Bank zapewnił, że sprzeciw Skarżącego został poprawnie odnotowany. Od tego czasu brak jest informacji, aby dane Skarżącego były w dalszym ciągu przetwarzane w celach marketingowych. W związku z powyższym wskazać należy, iż same przypuszczenia Skarżącego, nie poparte żadnymi dowodami, nie mogą prowadzić do podważenia ustaleń organu w tym zakresie. W związku z powyższym, brak jest podstaw do zastosowania przez Generalnego Inspektora przepisu art. 18 ust. 1 ustawy, w myśl którego w przypadku naruszenia przepisów tej ustawy Generalny Inspektor z urzędu lub na wniosek osoby zainteresowanej, w drodze decyzji administracyjnej, nakazuje przywrócenie stanu zgodnego z prawem. Z przywołanego przepisu wynika, iż warunkiem wydania przez organ rozstrzygnięcia, o którym mowa w tym artykule jest istnienie stanu naruszenia prawa do ochrony danych osobowych w chwili wydania decyzji administracyjnej. W niniejszej sprawie warunek ten nie jest spełniony. Ponownie wskazać należy, że materiał dowodowy sprawy wskazuje bowiem, że Bank nie przetwarza obecnie danych Skarżącego w celach marketingowych.

Po dokonaniu ponownej analizy materiału dowodowego zebranego w sprawie oraz w tym stanie faktycznym i prawnym Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych podtrzymuje swoje stanowisko wyrażone w decyzji administracyjnej z dnia 23 maja 2013 r. (znak: DOLiS/DEC-578/13/32326,32333).

Decyzja jest ostateczna. Na podstawie art. 21 ust. 2 ustawy o ochronie danych osobowych i w zw. z art. 13 § 2, art. 53 § 1 i art. 54 ustawy z dnia 30 sierpnia 2002 r. Prawo o postępowaniu przed sądami administracyjnymi (Dz. U. Nr 153, poz. 1270 z późn. zm.), od niniejszej decyzji stronie przysługuje prawo wniesienia skargi do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Warszawie, w terminie 30 dni od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych (adres: Biuro GIODO, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).