



**GENERALNY INSPEKTOR
OCHRONY DANYCH
OSOBOWYCH**

Warszawa, dnia 3 sierpnia 2017 r.

DOLiS/DEC-918/17

dot. [...]

DECYZJA

Na podstawie art. 104 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2017 r. poz. 1257) i art. 12 pkt 2, art. 22 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2016 r. poz. 922) po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego w sprawie skargi Pani J.B. [...] na udostępnienie jej danych osobowych przez I. S.A. [...] osobom nieupoważnionym, Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych

odmawia uwzględnienia wniosku.

Uzasadnienie

Do Biura Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych wpłynęła skarga Pani J.B. [...], zwanej dalej Skarżącą, na udostępnienie jej danych osobowych przez I. S.A. [...], zwaną dalej Spółką, osobom nieupoważnionym, tj. Panu M.B. [...] i Panu A.B. [...]. Skarżąca zwróciła się do GIODO o: „Podjęcie sprawy rażącego naruszania prawa przez I. S.A. polegającego na wielokrotnym ujawnieniu, danych dotyczących istoty zawarcia przeze mnie umowy o abonament z [...], jej numeru, wysuwanych w stosunku do mnie żądań finansowych, ich wysokości, daty wymagalności, jak również zamiaru podjęcia działań windykacyjnych w stosunku do mnie oraz ujawnienia informacji o moim zadłużeniu w biurze informacji gospodarczej bez mojej zgody, osobom nieuprawnionym”. Skarżąca wniosła o: „Przeprowadzenie stosownego postępowania wyjaśniającego, a po ewentualnym potwierdzeniu naruszenia przepisów ustawy o ochronie danych osobowych skorzystanie z uprawnień przyznanych w art. 17 oraz 19 tejże ustawy i spowodowanie wszczęcia postępowania dyscyplinarnego lub innego przewidzianego prawem postępowania przeciwko osobom winnym dopuszczenia do uchybień w procesie gromadzenia, przetwarzania i udostępniania danych osobowych oraz skierowanie do organu powołanego do ścigania przestępstw zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa”.

Skarżąca podała, że dnia [...] grudnia 2014 r. wypowiedziała umowę o abonament nr [...] zawartą z C. sp. z o.o., którego następcą prawnym jest Spółka. Podniosła: „W styczniu 2015r. powzięłam wiarygodne informacje, iż I. S.A. udostępnia telefonicznie, prawem chronione, dane dotyczące mojej osoby, osobom nieuprawnionym, których tożsamości ani nie ustala, ani nie weryfikuje”. Skarżąca opisała trzy sytuacje udostępnienia jej danych osobowych przez pracowników Spółki:

- Panią D.M. z działu windykacji [...], która dzwoniąc „na zastrzeżony numer telefonu Ma.B., przekazała M.B., nie ustalając, ani nie weryfikując jego tożsamości, bez mojej zgody informację, iż jestem abonentem [...], zalegam z opłatami abonamentowymi za kwiecień i czerwiec 2014r., niemniej jednak, z uwagi na to, że wpłaty moje zaliczane były na bieżąco, uznać można, że zalegam za dwa ostatnie miesiące. Według twierdzeń pani D.M., na [...] grudnia 2014r. zalegam łącznie wraz z odsetkami, kwotę [...] zł. Pani D.M. udostępniła również rozmówcy numer łączącej mnie z [...] umowy, żądała od niego uregulowania zaległości oraz zagroziła przekazaniem moich danych do biura informacji gospodarczej”;;
- Pana J.W., który „dzwoniąc dwukrotnie [...] stycznia 2015r., m.in. o godzinie [...], (...) na zastrzeżony numer telefonu Ma.B., rozmawiając na przemian, z M.B. oraz A.B., nie ustalając, ani nie weryfikując ich tożsamości, udostępnił im, bez mojej zgody, informacje oraz dane, identyczne jak pani D.M. Ponadto przekazał dane dotyczące mojej daty urodzenia oraz poinformował, iż [...] stycznia 2015r., w związku z nieopłaceniem przeze mnie abonamentu, odłączono nadawanie sygnału, uniemożliwiając mi korzystanie z usług [...]”;
- Panią U.D., która „dzwoniąc [...] stycznia 2015r. ok. godz. [...] (...) na zastrzeżony numer telefonu Ma.B., w rozmowie z M.B., nie ustalając, ani nie weryfikując jego tożsamości, udostępniła identyczne, jak jej poprzednicy, informacje oraz dane dotyczące mojej osoby. Ponadto zażądała od M.B. uregulowania zaległości na konto (...) oraz przesłania na numer faxu (...) potwierdzenia tego faktu pod rygorem wszczęcia procesu windykacyjnego oraz wpisania mnie do biura informacji gospodarczej”.

Dnia [...] czerwca 2014 r. zostało zarejestrowane w Krajowym Rejestrze Sądowym połączenie C. S.A. i I. S.A. Połączenie nastąpiło w trybie art. 492 § 1 pkt 1 ustawy z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych (Dz.U. z 2016 r. poz. 1578 ze zm.) poprzez przeniesienie całego majątku C. S.A. (spółki przejmowanej) na I. S.A. (spółkę przejmującą).

Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych przeprowadził w sprawie postępowanie wyjaśniające, w toku którego pozyskał wyjaśnienia Spółki i ustalił, co następuje.

1. Spółka pozyskała dane osobowe Skarżącej na podstawie art. 23 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2016 r. poz. 922) w związku z zawartą z nią dnia [...] marca 2010 r. umową o abonament. Zakres danych osobowych Skarżącej podany w umowie obejmuje: imię, nazwisko, numer PESEL, adres, numer telefonu stacjonarnego, numer dowodu osobistego oraz numer legitymacji emeryta/rencisty. Spółka wyjaśniła, że umowa uległa rozwiązaniu z dniem [...] marca 2015 r. Obecnie Spółka przetwarza ww. dane wyłącznie na podstawie art. 23 ust. 1 pkt 5 w związku z art. 23 ust. 4 pkt 2 ww. ustawy, bo w dniu rozwiązania umowy zalegała na kwotę [...] zł. O ww. dacie rozwiązania umowy oraz ww. kwocie zaległości Spółka poinformowała Skarżącą pismem z dnia [...] kwietnia 2015 r.
2. Odnośnie do zarzutu udostępnienia danych osobowych Skarżącej osobom nieupoważnionym, Spółka podniosła, że „należy zwrócić uwagę na specyficzne okoliczności sprawy. Podkreślenia wymaga iż, próby skontaktowania się z Panią J.B. podejmowane były na podany przez nią podczas podpisywania umowy konkretny numer telefoniczny. Ponadto jak wynika to nagrań rozmów kontakt z Panią J.B. był niemożliwy, chociażby z uwagi na jej podeszły wiek oraz [...] grupę inwalidzką. Co więcej osoby, z którymi prowadzono rozmowy w sprawie wierzytelności za każdym razem wskazywały, iż są osobami decyzyjnymi w zakresie przedmiotowej umowy, a ponadto podawały się za jej synów. I. pragnie podkreślić, iż podejmowane przez nią próby

kontaktu Skarżącą miały na celu przede wszystkim uniknięcie wszczęcia procesu windykacyjnego oraz wpisania jej do biura informacji gospodarczej”.

3. Do ww. wyjaśnień Spółka załączyła płytę CD zawierającą nagrania czterech rozmów telefonicznych przeprowadzonych przez pracowników Spółki: Pana J.W. dnia [...] stycznia 2015 r., Panią U.D. dnia [...] stycznia 2015 r., Panią K.B. dnia [...] lutego 2015 r. i Pana M.G. dnia [...] lutego 2015 r. Szczegółowy zapis tych rozmów zawiera znajdująca się w aktach sprawy notatka służbowa sporządzona przez pracownika Biura GIODO po przesłuchaniu ww. rozmów. Rozmowy dotyczyły zaległości Skarżącej spowodowanych nieuregulowaniem w terminie należności z tytułu ww. umowy o abonament, konsultanci podejmowali próby ustalenia terminu spłaty. Konsultanci pytali na wstępie, czy mogą rozmawiać ze Skarżącą, a po otrzymaniu odpowiedzi odmownej nie identyfikowali ani nie weryfikowali rozmówców, jedynie ustalali, że rozmówca jest osobą decyzyjną w sprawie ww. umowy. Następnie podawali rozmówcom planowany termin zakończenia umowy, wskazywali, że „umowa jest chroniona przez zerwaniem windykacyjnym na podstawie deklaracji wpłaty” oraz zastrzegli możliwość przekazania danych Skarżącej do biura informacji gospodarczej w razie nieuregulowania zaległości w terminie ustalonym w toku ww. rozmów. Konsultanci w trakcie tych rozmów udostępnili imię i nazwisko Skarżącej, wysokość zadłużenia z tytułu ww. umowy, rok urodzenia Skarżącej („[...]”), cztery pierwsze cyfry jej numeru PESEL, numer konta ww. umowy. Konsultanci nie udostępnili daty urodzenia Skarżącej. Natomiast rozmówca podał wiek Skarżącej, informację o jej inwalidztwie oraz informację o tym, że Skarżąca ma więcej niż jednego syna.
4. Odnosząc się do kwestii, w jaki sposób konsultanci Spółki w toku rozmów telefonicznych kwestionowanych przez Skarżącą weryfikowali tożsamość rozmówców i na jakiej podstawie uznawali ich za osoby upoważnione do pozyskania danych osobowych Skarżącej, Spółka wskazała: „Konsultanci Spółki wykonywali telefony na numer stacjonarny, zarejestrowany w miejscu świadczenia usługi. Dane Skarżącej w zakresie imię i nazwisko, kwota zadłużenia, adres, rok i miesiąc urodzenia, były przekazywane na prośbę osób, które podawały przez konsultantów za synów Skarżącej. Dodatkowo osoby te twierdziły, że kontakt ze Skarżącą jest niemożliwy ze względu na jej wiek oraz, że mogą być osobami decyzyjnymi w zakresie płatności za usługi świadczone przez Spółkę”. Dodano, że przez osobę decyzyjną „rozumiana jest osoba, która może podjąć decyzję w zakresie płacić czy nie płacić za usługi świadczone przez Spółkę. Za osobę taką postrzegany był syn Skarżącej – M.B., zgodnie z treścią pełnomocnictwa otrzymanego przez Spółkę”.
5. Spółka załączyła kopię pełnomocnictwa udzielonego dnia [...] lutego 2004 r. przez Skarżącą synowi M.B., w którym wskazała: „upoważniam go do występowania w moim imieniu przed wszystkimi władzami, urzędami, instytucjami, przedsiębiorstwami i osobami fizycznymi oraz do składania wszelkich oświadczeń i wniosków, a także do reprezentowania mnie przed sądami w charakterze strony, wnioskodawcy, uczestnika postępowania i do udzielania w moim imieniu dalszych pełnomocnictw. Niniejsze pełnomocnictwo upoważnia do prowadzenia wszelkich moich spraw majątkowych i niemajątkowych oraz do zawierania umów, dokonywania wszelkich rozliczeń finansowych i podejmowania innych czynności, które okażą się konieczne w związku z reprezentowaniem mojej osoby”.

Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych zważył, co następuje.

Ustawa o ochronie danych osobowych - w myśl jej art. 2 ust. 1 - określa zasady postępowania przy przetwarzaniu danych osobowych oraz prawa osób fizycznych, których dane osobowe są lub

mogą być przetwarzane w zbiorach danych. Przetwarzaniem danych osobowych są jakiegokolwiek operacje na nich wykonywane, w tym ich udostępnianie (art. 7 pkt 2 ustawy).

Przedmiotem postępowania administracyjnego w niniejszej sprawie jest zarzut udostępnienia danych osobowych Skarżącej osobom nieupoważnionym przez pracowników Spółki podczas rozmów telefonicznych przeprowadzonych przez nich w związku z zaległościami z tytułu zawartej przez Skarżącą ze Spółką umową o abonament.

Z materiału dowodowego sprawy wynika, że konsultanci w toku ww. rozmów telefonicznych przedstawiali się imieniem i nazwiskiem oraz wskazywali, że są pracownikami Spółki. Konsultanci udostępnili w trakcie tych rozmów imię i nazwisko Skarżącej, pytając na wstępie, czy mogą z nią rozmawiać. Po otrzymaniu odpowiedzi odmownej pracownicy Spółki nie identyfikowali ani nie weryfikowali rozmówców, w żaden sposób nie ustalali ich tożsamości, nie pytali o ich imiona i nazwiska ani o kwestie reprezentacji Skarżącej. Pracownicy Spółki nie ustalali, czy rozmówcy są osobami uprawnionymi - na podstawie udzielonego przez Skarżącą pełnomocnictwa - do pozyskania jej danych osobowych, w tym dotyczących zawartej przez nią umowy i zadłużenia z tego tytułu. Konsultanci uznawali za wiarygodne informacje podawane przez rozmówcę (np. że jest synem Skarżącej). Ograniczali się do ustalenia, że rozmówca jest osobą decyzyjną w sprawie ww. umowy. Chociaż w udzielonych w sprawie wyjaśnieniach Spółka sprecyzowała pojęcie „osoba decyzyjna”, jednak przyjęte przez Spółkę rozumienie tego terminu nie wystarcza, by uznać taką osobę za upoważnioną do pozyskania od Spółki danych osobowych Skarżącej.

Po ustaleniu, że rozmówca jest osobą decyzyjną w sprawie ww. umowy, konsultanci Spółki następnie podawali rozmówcom planowany termin zakończenia umowy, wskazywali, że „umowa jest chroniona przez zerwaniem windykacyjnym na podstawie deklaracji wpłaty” oraz zastrzegli możliwość przekazania danych Skarżącej do biura informacji gospodarczej w razie nieuregulowania zaległości w terminie ustalonym w toku ww. rozmów. Konsultanci ponadto udostępnili rozmówcom wysokość zadłużenia Skarżącej z tytułu ww. umowy, numer konta ww. umowy, rok urodzenia Skarżącej ([...]”), cztery pierwsze cyfry jej numeru PESEL. Konsultanci nie udostępnili daty urodzenia Skarżącej. Natomiast rozmówca podał wiek Skarżącej, informację o jej inwalidztwie oraz informację o tym, że Skarżąca ma więcej niż jednego syna.

W świetle powyższego stwierdzić należy, że niewątpliwie błędem ze strony pracowników Spółki było to, że nie ustalali tożsamości osób, z którymi rozmawiali drogą telefoniczną na temat umowy łączącej Skarżącą ze Spółką i którym udostępnili w trakcie tych rozmów dane osobowe Skarżącej. Przed rozpoczęciem każdej z rozmów telefonicznych pracownicy Spółki powinni ustalać lub weryfikować tożsamość rozmówców, bowiem wyłącznie Skarżącej lub osobom wprost przez nią wskazanym (upoważnionym przez nią) mogli udostępniać jej dane osobowe.

Mając na uwadze pełnomocnictwo udzielone przez Skarżącą jej synowi, Panu M.B. (którego kopię Spółka załączyła do złożonych wyjaśnień), stwierdzić należy, że ze względu na zakres tego pełnomocnictwa Pan M.B. jest osobą upoważnioną do pozyskania danych osobowych Skarżącej, także dotyczących ww. umowy o abonament. Gdyby konsultanci Spółki w trakcie ww. rozmów telefonicznych ustalili jego tożsamość, to mogliby mu udostępnić dane osobowe Skarżącej. Jak jednak ustalono w toku niniejszego postępowania, konsultanci Spółki nie weryfikowali tożsamości rozmówców, dlatego nie wiedzieli, czy rozmawiają właśnie z ww. synem Skarżącej, któremu udzieliła ona pełnomocnictwa, a mimo to udostępnili rozmówcy dane osobowe Skarżącej.

W świetle ustalonych okoliczności sprawy stwierdzić należy, że pracownicy Spółki w toku rozmów telefonicznych przeprowadzonych w sprawie umowy o abonament łączącej Skarżącą ze Spółką udostępnili jej dane osobowe niezidentyfikowanym rozmówcom, czyli osobom nieupoważnionym.

Z uwagi na powyższe działania pracowników Spółki stwierdzić należy, że tym samym Spółka, będąca administratorem danych abonentów, w tym Skarżącej, nie dopełniła ciężącego na niej z tego tytułu nadrzędnego obowiązku określonego w art. 26 ust. 1 ww. ustawy, jakim jest powinność dołożenia szczególnej staranności w celu ochrony interesów osób, których dane dotyczą. Ta generalna zasada znajduje rozwinięcie w przepisach ustawy określających wymogi, jakie winien spełnić administrator w celu zapewnienia bezpieczeństwa danych w toku ich przetwarzania. Wg art. 36 ust. 1 ustawy administrator danych jest obowiązany zastosować środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych odpowiednią do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną, a w szczególności powinien zabezpieczyć dane przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym. Aby uznać proces przetwarzania danych za zgodny z zasadami ochrony danych osobowych, ich administrator powinien zagwarantować maksymalny stopień zabezpieczenia, tj. wdrożyć takiego rodzaju system zabezpieczania danych i kontroli tego procesu, który wyeliminuje wystąpienie szkodliwych zdarzeń określonych w art. 36 ustawy, a gdy jest to niemożliwe - ograniczy do minimum ryzyko pojawienia się ww. nieprawidłowości w zakresie przetwarzania danych osobowych. Jednym z przejawów właściwego wypełnienia ww. obowiązku jest sprawowanie przez administratora danych nadzoru, aby dane te nie zostały udostępnione osobom nieupoważnionym. Administrator danych musi mieć pełną kontrolę nad procesem przetwarzania danych osobowych, tak aby zapobiec powstawaniu zdarzeń narażających dane na udostępnienie osobom nieupoważnionym. Konieczne jest odpowiednie przeszkolenie pracowników wykonujących czynności w zakresie przetwarzania danych osobowych i wyczerpanie ich na kwestię odpowiedniego zabezpieczenia tych danych. Administrator danych powinien posiadać pełną wiedzę na temat całości procesu ich przetwarzania oraz weryfikować zachowanie pracowników pod kątem przestrzegania przez nich zasad ochrony danych osobowych.

Podkreślenia wymaga, że choć niewątpliwie w niniejszej sprawie dane osobowe Skarżącej zostały przez Spółkę udostępnione osobom nieupoważnionym, to jednak udostępnienie to już miało miejsce, dlatego nie jest możliwe przywrócenie w tym zakresie stanu zgodnego z prawem sprzed tego udostępnienia poprzez wydanie przez GODO jednego z nakazów, wymienionych w art. 18 ust. 1 ustawy o ochronie danych osobowych. Według tego przepisu w przypadku naruszenia przepisów o ochronie danych osobowych Generalny Inspektor z urzędu lub na wniosek osoby zainteresowanej, w drodze decyzji administracyjnej nakazuje przywrócenie stanu zgodnego z prawem, a w szczególności: 1) usunięcie uchybień, 2) uzupełnienie, uaktualnienie, sprostowanie, udostępnienie lub niedostępnie danych osobowych, 3) zastosowanie dodatkowych środków zabezpieczających zgromadzone dane osobowe, 4) wstrzymanie przekazywania danych osobowych do państwa trzeciego, 5) zabezpieczenie danych lub przekazanie ich innym podmiotom, 6) usunięcie danych osobowych. Chociaż według ww. przepisu znajduje on zastosowanie w przypadku stwierdzenia przez GODO naruszenia przepisów ww. ustawy, a w niniejszej sprawie rzeczywiście miało to miejsce, to jednak ww. nakazy mają służyć przywróceniu stanu zgodnego z prawem, co w tej sprawie ze względu na nieodwracalny charakter udostępnienia danych osobowych Skarżącej nie jest możliwe. Jednocześnie ww. organ nie może wydawać nakazów co do przyszłych, czysto hipotetycznych sytuacji.

W takich przypadkach jak w niniejszej sprawie Generalny Inspektor na podstawie art. 19a ust. 1 tej ustawy w celu realizacji zadań, o których mowa w art. 12 pkt 6, może kierować do organów państwowych, organów samorządu terytorialnego, państwowych i komunalnych jednostek organizacyjnych, podmiotów niepublicznych realizujących zadania publiczne, osób fizycznych i prawnych, jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi oraz innych podmiotów wystąpienia zmierzające do zapewnienia skutecznej ochrony danych osobowych.

Korzystając z ww. uprawnień, Generalny Inspektor skierował do Spółki wystąpienie, w którym zwrócił się o zapewnienie zgodności przetwarzania danych osobowych abonentów Spółki z przepisami ww. ustawy i zaprzestanie podejmowania działań polegających na udostępnieniu przez pracowników Spółki w toku rozmów telefonicznych danych abonenta Spółki bez weryfikacji rozmówców i ich uprawnień do pozyskania tych danych.

Wobec wniosku Skarżącej do GIODO - „po ewentualnym potwierdzeniu naruszenia przepisów ustawy o ochronie danych osobowych” - o skorzystanie z uprawnień przyznanych w art. 17 oraz art. 19 tejże ustawy” podnieść należy, że strona może domagać się od Generalnego Inspektora w administracyjnych formach postępowania wyłącznie podjęcia działań określonych w ww. art. 18 ust. 1 ww. ustawy oraz może składać tylko wnioski, które mogą być rozpatrzone przez wydanie decyzji administracyjnej. Tymczasem ww. ustawa nie daje temu organowi uprawnień do kończenia prowadzonego postępowania poprzez skierowanie w formie decyzji administracyjnej zawiadomienia do organów ścigania o popełnieniu przestępstwa. Wojewódzki Sąd Administracyjny w Warszawie w wyroku z dnia 7 stycznia 2016 r. (sygn. akt II SA/Wa 1238/15) stwierdził, że „gdy chodzi o żądanie skierowania przez organ zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa należy podnieść, że strona może domagać się od Generalnego Inspektora wyłącznie działań określonych w art. 18 ust. 1 uodo oraz może składać jedynie wnioski, które mogą być załatwione poprzez wydanie decyzji administracyjnej. Sąd w pełni podziela stanowisko Naczelnego Sądu Administracyjnego w tej kwestii, wyrażone w wyroku z dnia 19 listopada 2001 r., sygn. akt II SA 2702/02, zgodnie z którym: "osoba dochodząca ochrony swych praw w trybie ustawy o ochronie danych osobowych nie jest podmiotem postępowania obliczonego na wydanie decyzji o zawiadomieniu stosownego organu o przestępstwo w zakresie przetwarzania danych osobowych i nie może się tego domagać od GIODO w administracyjno-prawnych formach tego postępowania. Przepis art. 19 ustawy nie daje bowiem stronie roszczenia w tym względzie."”.

W tym stanie faktycznym i prawnym Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych rozstrzygnął, jak w sentencji.

Na podstawie art. 127 § 3 Kodeksu postępowania administracyjnego od niniejszej decyzji stronie przysługuje prawo do wniesienia wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy w terminie 14 dni od dnia doręczenia decyzji stronie. Jeżeli strona nie chce skorzystać z prawa do złożenia wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy, ma prawo do wniesienia skargi na decyzję do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Warszawie w terminie 30 dni od dnia doręczenia jej stronie. Skargę wnosi się za pośrednictwem Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych. Wpis od skargi wynosi 200 złotych. Strona ma prawo ubiegania się o prawo pomocy, w tym zwolnienie od kosztów sądowych.