

Co zrobić, gdy administrator danych nie respektuje prawa

MARKETING | Każdy, kto udostępnił informacje o swoim imieniu, nazwisku, adresie zamieszkania czy też numerze telefonu, może zażądać, aby nie były one wykorzystywane do celów reklamy i promocji.

MICHAŁ KOETUNIAK

Pani Ania zawarła umowę z firmą telekomunikacyjną. Na jej podstawie korzystała z dostępu do telefonu i internetu. W celu zawarcia umowy i jej skutecznego realizowania przedsiębiorca musiał pozyskać jej dane osobowe. Jest to zrozumiałe i oczywiście jak najbardziej dozwolone. Skutecznie i prawidłowo zawarta umowa jest wystarczającą przesłanką legalizującą proces gromadzenia (przetwarzania) danych osobowych. Warto podkreślić, że do tego procesu nie jest wymagana dodatkowa zgoda osoby, której dane dotyczą. Jednak w tym przypadku sprawy potoczyły się w ten sposób, że klientka firmy była nierzeczywiście informowana telefonicznie o nowych usługach i promocjach oferowanych przez przedsiębiorcę. W związku z tym, najpierw w formie ustnej, w trakcie jednej z prowadzonych rozmów, a później w formie pisemnej, zażądała, aby firma przestała wykorzystywać jej dane osobowe w celach marketingowych. Zgodnie z przepisami miała do tego prawo, a administrator danych miał obowiązek dostosować się do takiego żądania.

W myśl przepisów

Zgodnie z art. 23 ust. 1 pkt 5 ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002 r. nr 101, poz. 926 ze zm.), przetwarzanie danych jest dozwolone 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 – patrz ramka. Z kolei stosownie do treści art. 23 ust. 4 tej ustawy za taki prawnie usprawiedliwiony cel uważa się w szczególności marketing bezpośredni własnych produktów lub usług administratora danych. Jednak bardzo istotny jest także

art. 32 ustawy. A stanowi on, że 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, czyli m.in. wtedy, gdy administrator danych zamierza je przetwarzać w celach marketingowych lub wobec przekazywania jego danych osobowych innemu administratorowi danych. Z kolei w myśl art. 32 ust. 3 ustawy, w razie wniesienia takiego sprzeciwu dalsze przetwarzanie kwestionowanych danych jest niedopuszczalne. Administrator danych może tylko poostawić 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. Interpretacja tych przepisów wydaje się jednoznaczna. Uprawnienie administratora do przetwarzania danych osobowych w celach marketingowych wygasa w momencie złożenia przez osobę, której te dane dotyczą, sprzeciwu wobec takiego przetwarzania danych.

I z praktyki

Wracając do przypadku pani Ani, jej pismo, w którym zażądała zaprzestania przetwarzania danych w celach marketingowych, nie odniosło żadnego skutku. W dalszym ciągu otrzymywała telefony z propozycjami nowych usług. W związku z tym wniosła ona skargę do generalnego inspektora ochrony danych osobowych. Ten wszczął postępowanie, które miało wyjaśnić sprawę. W odpowiedzi na pismo skierowane przez GIODO przedsiębiorca telekomunikacyjny przyznał, że przetwarza dane osobowe skarżącej na potrzeby świadczenia usług telekomunikacyjnych i że „obecnie został wprowadzony sprzeciw wobec przetwarzania danych osobowych w celach

marketingowych własnych usług i produktów (firmy X) w systemach teleinformatycznych, jednocześnie nakazano usunięcie danych skarżącej ze wszystkich kampanii marketingowych (firmy X)”. Należy mieć tylko nadzieję, że taka interwencja GIODO wystarczy i że od tego momentu administrator danych rzeczywiście zacznie respektować przepisy. W związku z tym wszystkie osoby, które są w podobnej sytuacji, powinny postępować podobnie. Zawsze w pierwszej kolejności należy wystąpić na piśmie do administratora danych z żądaniem zaprzestania przetwarzania danych w celach marketingowych. Najlepiej, w celach dowodowych, wysłać takie pismo listem poleconym za potwierdzeniem odbioru. Dopiero gdy taka prośba nie zostanie spełniona, można zwrócić się do GIODO. Jak widać w opisywanym przypadku, dopiero jego interwencja sprawiła, że przedsiębiorca dostosował swoje działania do przepisów prawa (Decyzja GIODO nr DOLIS/DEC-484/13).

Formalne zakończenie

Warto dodać, że w opisywanym przypadku generalny inspektor ochrony danych osobowych musiał formalnie odmówić uwzględnienia wniosku. Skarżąca zażądała bowiem zobligowania przedsiębiorcy do respektowania złożonego przez nią sprzeciwu wobec przetwarzania jej danych osobowych w celach marketingowych. W piśmie, które dotarło do GIODO, firma oświadczyła, że już przyjęła ten sprzeciw i podjęła kroki w celu jego skutecznego wykonania. W związku z tym postępowanie musiało być zakończone. A to dlatego, że w momencie wydawania decyzji przedsiębiorca nie przetwarzał już danych osobowych skarżącej w celach marketingowych. Tym samym nie istniał już stan naruszenia przepisów ustawy i brakowało podstaw do sformułowania jakiegokolwiek nakazu (zaprzestania przetwarzania danych).

• ZDANIEM EKSPERTA

Wojciech Rafał Wiewiórowski

generalny inspektor ochrony danych osobowych



GIODO może przywrócić stan zgodny z prawem, poprzez wydanie określonych nakazów wymienionych w ustawie o ochronie danych osobowych. Jednak by sformułowanie takiego nakazu było możliwe, stan naruszenia musi istnieć w dacie wydawania decyzji, co w opisywanej sprawie nie miało miejsca, gdyż spółka nie przetwarzała już danych skarżącej w celach marketingowych. Warto jednakże wskazać, iż każdy, kto ma poczucie, że poprzez działalność marketingową firma naruszyła jego dobra osobiste, może – w stosunku do osoby winnej naruszenia – wystąpić na drogę postępowania cywilnego w myśl przepisów kodeksu postępowania cywilnego. Stosownie bowiem do treści art. 23 kodeksu cywilnego, niezależnie od ochrony przewidzianej w innych przepisach, dobra osobiste człowieka, jak w szczególności zdrowie, wolność, cześć, swoboda sumienia, nazwisko lub pseudonim, wizerunek, tajemnica korespondencji, nietykalność mieszkania, twórczość naukowa, artystyczna, wynalazcza i racjonalizatorska, pozostają pod ochroną prawa cywilnego. Jeżeli więc wskutek działań firmy doszło, w czyjkolwiek ocenie, do naruszenia jego dóbr osobistych, może on dochodzić ich ochrony na gruncie przepisów kodeksu cywilnego. Zgodnie z jego art. 24 § 1 ten, czyli dobro osobiste zostaje zagrożone cudzym działaniem, może żądać zaniechania tego działania, chyba że nie jest ono bezprawne. W razie dokonanego naruszenia może on także żądać, ażeby osoba, która dopuściła się naruszenia, dopełniła czynności potrzebnych do usunięcia jego skutków, w szczególności ażeby złożyła oświadczenie odpowiedniej treści i w odpowiedniej formie. Na zasadach przewidzianych w kodeksie cywilnym może ona również żądać zadośćuczynienia pieniężnego lub zapłaty odpowiedniej sumy pieniężnej na wskazany cel społeczny. Sądem właściwym w tym zakresie będzie sąd cywilny. ■

• GROMADZENIE DANYCH ZWYKŁYCH

Zgodnie z art. 23 ustawy o ochronie danych osobowych, ich przetwarzanie jest dozwolone tylko wtedy, gdy:

- osoba, której dane dotyczą, wyrazi na to zgodę, chyba że chodzi o usunięcie dotyczących jej danych,
- jest to niezbędne dla zrealizowania uprawnienia lub spełnienia obowiązku wynikającego z przepisu prawa,
- jest to konieczne do realizacji umowy, gdy osoba, której dane dotyczą, jest jej stroną, lub gdy jest to niezbędne do podjęcia działań przed zawarciem umowy na żądanie tej osoby,
- jest niezbędne do wykonania określonych prawem zadań realizowanych dla dobra publicznego,
- 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.

Warto zaznaczyć, że każda z wymienionych przesłanek ma taką samą moc prawną. Tym samym wystarczy, że administrator będzie mógł skutecznie powołać się na choćby jedną z nich, aby proces przetwarzania danych mógł zostać uznany za prawidłowy. ■