



**Ügyszám:** NAIH/2016/1011/ /H.

**Tárgy:** a New Cosmetics Line Kft. „f.a.” adatkezelése

## HATÁROZAT

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (a továbbiakban: Hatóság) a **New Cosmetics Line Kft. „f.a.”** (1181 Budapest, Dugonics u. 9-11.) (a továbbiakban: Kötelezett) által folytatott jogellenes adatkezelést megállapítja és megtiltja, továbbá elrendeli a Kötelezett birtokában lévő „Turul adatbázis” törlését.

Egyidejűleg a jogellenes adatkezelés miatt a Hatóság a Kötelezettet

### **figyelmeztetésben részesíti.**

A hatósági eljárás kapcsán eljárási költség nem merült fel, ezért annak megállapításáról és viseléséről a Hatóság nem rendelkezett.

Egyidejűleg elrendelem jelen határozat azonosító adatokkal való nyilvánosságra hozatalát a Hatóság honlapján.

A határozat végrehajtásáról és ennek módjáról, annak kézhezvételétől számított 30 napon belül értesítse a Kötelezett a Hatóságot.

E döntés ellen közigazgatási úton jogorvoslatnak helye nincs, de a közléstől számított 30 napon belül a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz címzett, azonban a Hatósághoz benyújtandó keresettel lehet kérni annak bírósági felülvizsgálatát. A tárgyalás tartása iránti kérelmet a keresetben jelezni kell. A teljes személyes illetékmentességben nem részesülők számára a bírósági felülvizsgálati eljárás illetéke 30.000 Ft, a per tárgyi illetékfeljegyzési jogos.

## INDOKOLÁS

### **I. Az eljárás menete:**

#### 1. A vizsgálat tárgya:

A Hatóság a hozzá érkezett állampolgári panaszbejelentések alapján indított vizsgálati eljárást a Kötelezett adatkezelésével kapcsolatban. A panaszosok arról számoltak be, hogy a Le Maquillage termékeket promótáló Kötelezettnél próbasminkelesen vettek részt, ahol felvették a személyes adataikat (nevüket és telefonszámukat), és azóta is több alkalommal direkt marketing céllal telefonon megkeresték őket, annak ellenére, hogy kérték személyes adataik törlését. A Hatóság ezen ügyekben vizsgálati eljárást indított, amelyek azonban nem jártak eredménnyel, a megkeresésekre nem érkezett válasz.

A Hatóság egyik munkatársa is jelezte, hogy 2016. február 12-én a Mamut II Bevásárlóközpont (1024 Budapest, Lövház u. 2-6.) földszinti bejáratánál megszólította egy, a Kötelezett alkalmazásában álló hostess és sminkelési lehetőséget ajánlott fel számára. A Hatóság munkatársának adatait a hostess névítő adatlapon felvette, ezt követően több alkalommal megkeresték telefonon, annak ellenére, hogy kérte adatai törlését.

Tekintettel arra, hogy az esetleges jogsértés személyek széles körét érintheti, valamint a Hatóság 2015-ös vizsgálati tervében szerepelt a telemarketinggel és adatbázisok felhasználásával összefüggő adatkezelések vizsgálata is, a Hatóság adatvédelmi hatósági eljárás megindításáról döntött.

A vizsgálat tárgya a Kötelezett adatbázis-építésre és adatbázis-értékesítésre, valamint elektronikus és telefonos direkt marketingre vonatkozó általános adatkezelési gyakorlata volt. A vizsgálat 2012 januárjától az eljárás indulásának időpontjáig tartó időszak adatkezelési tevékenységére vonatkozott.

## 2. Helyszíni vizsgálat:

2.1. A Hatóság helyszíni szemle lefolytatását tartotta szükségesnek a Kötelezett székhelyén. A Kötelezett jogi képviselője a Hatóság NAIH/2016/1011/H. számú helyszíni szemlét elrendelő végzésében foglaltakra, 2016. február 10-én kelt levelében arról tájékoztatta a Hatóságot, hogy a 1181 Budapest, Dugonics u. 9-11. szám alatt lévő ingatlan a Kötelezett székhelye, azonban a gazdasági tevékenységét máshol végzi, ezért a Hatóság a helyszíni szemlét az 1061 Budapest, Andrassy út 4. szám alatti címen tudja megtartani.

A Hatóság NAIH/2016/1011/3/H. ügyiratszámú 2016. február 15-én kelt végzésében felhívta a Kötelezettet, hogy közölje, ténylegesen hol történik az adatkezelés, hol tárolják az irataikat, jelölje meg a Kötelezett által használt ügyfélnyilvántartó szoftver típusát és adatmodelljét, továbbá, hogy biztosítják-e az 1061 Budapest, Andrassy út 4. szám alatti ingatlanba való bejutást.

Tekintettel arra, hogy válasz a Kötelezettől nem érkezett, és figyelemmel arra, hogy a Hatóság tudomására jutott, hogy az 1061 Budapest, Király utca 16. szám alatt van a Kötelezett call centere, ezért a Hatóság a Kötelezett előzetes értesítésének mellőzésével helyszíni szemlét tartott.

A Hatóság a Kötelezett székhelyén a helyszíni vizsgálatot 2016. február 24-én tartotta meg. A [...] az irodaházában nyújt székhelyszolgáltatást a Kötelezettnek, 2015. októbere óta. A [...] képviselője elmondta, hogy a Kötelezettnek érkező dokumentumokat kezelik (felbontják, beszkennek és továbbítják az Andrassy út 4. szám alá).

A [...] képviselője szerint a Kötelezett kereskedelmi tevékenységének iratai az Andrassy út 4. szám alatt találhatóak.

2.2. A Hatóság 2016. február 24-én az ügyfél előzetes értesítésének mellőzésével helyszíni szemlét tartott az 1061 Budapest, Andrassy út 4. 1. em. alatt. A Hatóság a Kötelezett itt található képviselőjétől azt a tájékoztatást kapta, hogy a Kötelezett adatbázisa online érhető el, a szerver pedig helyileg a Spot Tanácsadó és Szolgáltató Kft.-nél (a továbbiakban: Spot) érhető el. A Kötelezett képviselője szerint az adatbázisban statisztikák, kimutatások, és 181.000 név található, és nem csak természetes személy ügyfelek, hanem jogi személy partnerek is.

A Kötelezett képviselője továbbá az alábbiakat nyilatkozta:

A bevásárlóközpontokban – a helyszíni szemle idején már csak a Mammut-ban – a hostessek veszik fel az ügyfelekkel a kapcsolatot, a hostessek töltik ki az adatlapot. Az ügyfelek személyes adatai a „hostess névívrolapon” szerepelnek, úgy mint a név, a telefonszám, e-mail cím, irányítószám, életkor, továbbá a hostess aláírása. A megadott telefonszámon az érintettel a call center időpontot egyeztet, azt követően arra vonatkozóan egyeztetnek, hogy az Andrassy úton

sminkes, valamint sminktanfolyam várja őket. A recepción várják az ügyfeleket, ahol adatlapot kapnak kitöltésre.

A telemarketing tevékenység az 1061 Budapest Király u. 16. szám alatt történik. A hívásokat arról a telefonszámról kezdeményezik, amely a Facebook-on és a honlapon is megtalálható, tehát nem ismeretlen számról, így az ügyfelek vissza is tudják hívni őket. Amennyiben az ügyfelek kérik, hogy töröljék az adataikat, azt a Spot végzi. Logikai törlés történik, tehát elérhetetlenné teszik az adatokat az adatbázisban, így inaktív lesz a mező, azonban ennek ellenére előfordulhat az, hogy mégsem törlik az adatokat, és újra hívják az ügyfelet.

Az adatlapot az ügyfél kitölti, a recepción leadja. Korábban a recepción tárolták az adatlapokat, 2-3 hónapig, a helyszíni szemle időpontjában már hetente megsemmisítették az adatlapokat.

E-mail kampányokat nem folytatnak, adattovábbítást nem végeznek, és az adatokat törzsvásárlói kör kiépítése miatt használják. Adatfeldolgozójuk nincs. A székhelyszolgáltatónál találhatóak a szerződések. A Kötelezett fő profilja a smink és a kozmetika.

A Kötelezett képviselőjének nyilatkozata szerint ügyfél ajánlási rendszerük nincs, nem tudja, hogy a portáljukat ki üzemelteti, és nyilatkozata szerint az adatlapok ügyfél általi kitöltésekor nem tájékoztatják az ügyfeleket az adatkezelés körülményeiről.

2.3. A Hatóság 2016. február 24-én az ügyfél előzetes értesítésének mellőzésével helyszíni szemlét tartott az 1061 Budapest, Király u. 16. szám alatt, a Kötelezett call centerénél.

A call center vezetőjének nyilatkozata szerint a Mammut-ban veszik fel a hostessek az ügyfelek személyes adatait, amelyeket a Turul-nevű adatbázis-kezelő programba rögzítenek. A call center az adatbázisban szereplő ügyfeleket hívja fel sminkelési időpont egyeztetése céljából.

Az ügyfeleket később is visszahívják, másik promócióra is elhívják. Az ügyfelek személyes adataikat telefonon, e-mailben vagy személyesen tudják törölni.

Telefonon keresztül újabb adatokat nem vesznek fel. A call center csak a Kötelezettnek végez call centeres tevékenységet.

A call center vezetőjének nyilatkozata szerint az ügyfél adattörlésre irányuló kérelmének eleget tesznek.

A call center egyik munkatársának nyilatkozata alapján nem tájékoztatják az ügyfeleket arról, hogy rögzítik a hívásokat, továbbá ajánlások alapján is hívnak egyéb ügyfeleket. A call centerben döntenek el, hogy milyen kampányokat folytassanak le.

### 3. Szakvélemény:

A Hatóság a szemlén megállapította, hogy a Kötelezett 1061 Budapest, Andrásy út 4. 1. em. alatti telephelyén a [...] rendszert használják, amelyben a termékbemutatókkal és az ügyfelekkel kapcsolatos adatokat is tárolják. A [...] rendszert a Spot cég fejlesztette ki, és üzemelteti a saját székhelyén (1115 Budapest, Bártfai u. 54.). Távolról, online eléréssel lehet benne dolgozni. A Hatóság munkatársai képernyő képeket rögzítettek a kampányokról és partnerekről, valamint szűrőpróbaszerűen az adatbázisban található ügyfelekről.

A Kötelezett az 1061 Budapest, Király u. 16. szám alatti telephelyén működtetett call centerben is a [...] vállalatirányítási rendszert használja. Rögzítik a kimenő és a beérkező hívásokból nyert információt, például az időpontegyeztetés eredményeit, valamint a telefonbeszélgetéseket.

#### 4. További tényállás tisztázás:

4.1. A Hatóság a tényállás tisztázása érdekében székhelyére idézte az ügyfelet. A Kötelezett képviselője, Holi Edina írásbeli tanúvallomás lehetőségét kérte a Hatóságtól, amit számára biztosított. Többek között az alábbi kérdések tisztázását tartotta a Hatóság indokoltnak írásbeli tanúvallomás keretében: hogyan tájékoztatják az érintetteket az Infotv. 20. §-ában foglaltakról (adatkezelés jogalapja, célja, időtartama, adatfeldolgozó személye, adattovábbításokról, érintettek jogai), mind a személyesen – próba sminkelésen – történő adatfelvétel, mind a honlapon történő regisztráció során, mi az oka annak, hogy a Hatósághoz érkezett panaszbeadványok alapján több esetben nem törölték az érintettek személyes adatait adatbázisukból, ügyfél ajánlási rendszerük volt-e a vizsgált időszakban, amennyiben volt, hogyan tájékoztatták az így kezelésükbe került érintetteket az adatkezelésről, milyen jogalap alapján kezelik személyes adataikat, rögzítették-e a telefonhívásokat, ha igen, akkor hogyan tájékoztatták erről az érintetteket.

A Kötelezett képviselője írásbeli tanúvallomást nem tett, ezért a Hatóság eljárási bírságot szabott ki részére.

4.2. A Hatóság megkereséssel fordult a Spot-hoz, amelynek képviselője arról tájékoztatta a Hatóságot, hogy a Kötelezett 2013.11.21.-2014.08.31. közötti időszakban a Turul Standard felhő alapú szoftvert vette igénybe, majd 2014.09.01-től kezdődően a szerződés 2016.04.18.-i megszüntetéséig a [...] online szoftverterméket használta. A szerződésben foglalt alapvetékenység a szoftverszolgáltatás.

A Spot a szoftvert, mint eszközt biztosítja az ügyfelek számára, azonban a szoftver által használt adatbázis kezelése, adattartalma feletti rendelkezés teljes egészében az előfizetőt illeti meg. A Spot mint szolgáltató az adatbázis funkcionális adattartalmát nem kezeli, nem használja, felette nem rendelkezik.

Nyilatkozatuk szerint az előfizetés alkalmazás és adatbázis szolgáltatott példányát a szolgáltatási szerződés 2016.04.18-i felbontásakor a szolgáltatási szerződés rendelkezéseivel összhangban megszüntették. Az adatbázis mérete a szerződés megszüntetésekor 183.710 érintett személyes adatait foglalta magában, 3.964.547 telemarketing hívásrekordot tartalmazott 83.329 óra összesített hívásidőtartammal.

4.3. Azt követően, hogy a Kötelezett felszámolását rendelték el, a Hatóság megkereséssel fordult a felszámolást végző LaSalle Informatikai és Szolgáltató Kft.-hez (a továbbiakban: LaSalle) is.

A Hatóság tájékoztatást kért arról, hogy a Kötelezett kis-és középvállalkozásnak minősül-e, továbbá arról, hogy hol őrzik a Turul nevű adatbázist és az adatbázisban szereplő ügyfelek adatait tartalmazó iratokat, valamint arról, hogy a felszámolást követően mi történik a Turul nevű adatbázisban szereplő adatokkal.

A LaSalle válaszelevele szerint az iratanyag és vélhetően az adatbázis a [...] őrzése alatt van.

Nyilatkozatuk alapján a Kötelezett kis -és mikrovállalkozásnak minősül.

4.4. A Hatóság figyelemmel a LaSalle válaszára, megkereséssel fordult a [...] Kft.-hez.

A [...] Kft. tájékoztatása szerint a Kötelezett iratanyagát raktárunkban helyezték el, azonban a Turul adatbázis nincs a kezelésükben.

4.5. A Spot képviselőjének nyilatkozata szerint a szolgáltatási szerződés megszűnésekor az adatbázis struktúrált tartalmát az on-line rendszerből 2016. április 18-án 16:40:57-kor exportálta előfizető részéről a [...] felhasználói azonosítóval az [...] IP címről bejelentkezett kiemelt felhasználó, amellyel kapcsolatban a dokumentáció másolatát mellékelten csatolta.

## **II. Az eljárás során a Hatóság az alábbi dokumentumokat vizsgálta meg:**

1. Adatalapok, hostess néviro lapok
2. A Spot Tanácsadó és Szolgáltató Kft. és Kötelezett között létrejött, 2013. november 21-én kelt szerződés.
3. A <http://lemaquillage.net/hu/> adatvédelmi nyilatkozat
4. Telemarketing script
5. Hanganyagok

## **III. Az ügyben alkalmazandó jogszabályi előírások:**

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011 évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) 3. § 2. pontja szerint *személyes adat: az érintettel kapcsolatba hozható adat – különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret –, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés;*

9. pontja szerint *adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az adatfeldolgozóval végrehajtatja;*

7. pontban foglaltak szerint *hozzájárulás: az érintett akaratának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adatok – teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő – kezeléséhez;*

A 10. pont szerint *adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül az adaton végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adat további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérynymat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése;*

13. *adattörlés: az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges;*

17. adatfeldolgozás: az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve hogy a technikai feladatot az adatokon végzik;

18. adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely szerződés alapján – beleértve a jogszabály rendelkezése alapján kötött szerződést is – adatok feldolgozását végzi;

Az Infotv. 5. § (1) bekezdése szerint: „személyes adat akkor kezelhető, ha

a) ahhoz az érintett hozzájárul, vagy

b) azt törvény vagy – törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben – helyi önkormányzat rendelete közérdeken alapuló célból elrendeli.”

A 4. § szerint személyes adat kizárólag meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezelhető. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie az adatkezelés céljának, az adatok felvételének és kezelésének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie.

A 6. § (8) bekezdés alapján: „Kétség esetén azt kell vélelmezni, hogy az érintett a hozzájárulását nem adta meg.”

A 14. § c) pontja szerint az érintett kérelmezheti az adatkezelőnél személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – törlését vagy zárolását. A 17. § (2) bekezdés b) pontja szerint a személyes adatot törölni kell, ha az érintett - a 14. § c) pontjában foglaltak szerint – kéri.

A 15. § (2) bekezdése értelmében az adatkezelő az adattovábbítás jogszerűségének ellenőrzése, valamint az érintett tájékoztatása céljából adattovábbítási nyilvántartást vezet, amely tartalmazza az általa kezelt személyes adatok továbbításának időpontját, az adattovábbítás jogalapját és címetét, a továbbított személyes adatok körének meghatározását, valamint az adatkezelést előíró jogszabályban meghatározott egyéb adatokat.

A 18. § (1) bekezdése alapján a helyesbítésről, a zárolásról, a megjelölésről és a törlésről az érintettet, továbbá mindazokat értesíteni kell, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbították.

A 20. § (1) bekezdése alapján az érintettel az adatkezelés megkezdése előtt közölni kell, hogy az adatkezelés hozzájáruláson alapul vagy kötelező.

A 20. § (2) bekezdése szerint az érintettet az adatkezelés megkezdése előtt egyértelműen és részletesen tájékoztatni kell az adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről, így különösen az adatkezelés céljáról és jogalapjáról, az adatkezelésre és az adatfeldolgozásra jogosult személyéről, az adatkezelés időtartamáról, arról, ha az érintett személyes adatait az adatkezelő a 6. § (5) bekezdése alapján kezeli, illetve arról, hogy kik ismerhetik meg az adatokat. A tájékoztatásnak ki kell terjednie az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogaira és jogorvoslati lehetőségeire is.

A gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. § (1) bekezdése úgy rendelkezik, hogy „ha külön törvény eltérően nem rendelkezik, reklám természetes személynek mint reklám címzettjének közvetlen megkeresése módszerével (a továbbiakban: közvetlen üzletszerzés), így különösen elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű más egyéni kommunikációs eszköz útján – a (4) bekezdésben

*meghatározott kivétellel – kizárólag akkor közölhető, ha ahhoz a reklám címzettje előzetesen egyértelműen és kifejezetten hozzájárult.”*

*A Grt. 6. § (2) bekezdése kimondja, hogy „hozzájáruló nyilatkozat bármely olyan módon tehető, amely tartalmazza a nyilatkozó nevét, illetve – amennyiben a reklám, amelyre a hozzájárulás vonatkozik, csak meghatározott életkorú személyek számára közölhető – születési helyét és idejét, továbbá azoknak a személyes adatoknak a körét, amelyek kezeléséhez a nyilatkozó hozzájárul, valamint a hozzájárulás önkéntes és a megfelelő tájékoztatás birtokában történő kifejezését.”*

*A Grt. 6. § (3) bekezdése értelmében „az (1) bekezdés szerinti hozzájáruló nyilatkozat bármikor korlátozás és indoklás nélkül, ingyenesen visszavonható. Ebben az esetben a nyilatkozó nevét és minden egyéb személyes adatát az (5) bekezdésben meghatározott nyilvántartásból haladéktalanul törölni kell, és részére reklám az (1) bekezdésben meghatározott módon a továbbiakban nem közölhető.”*

#### **IV. A Hatóság megállapításai:**

A Kötelezett direkt marketing célból adatgyűjtést végez és építi fel adatbázisát. Az adatkezelő a Kötelezett, az adatkezelés jogalapja az érintett hozzájárulása, melyet az érintett a személyes adatok megadása után honlapon történő regisztrációkor, továbbá sminkeléskor a Mammut plázában, illetve az Andrassy út 4. szám alatti telephelyen adhat meg.

A Kötelezett adja át a call centernek azoknak az adatalanyoknak a személyes adatait, akik az általa aktuálisan elérni kívánt célcsoportba tartoznak.

##### 1. Az adatkezelő/adatfeldolgozó:

###### 1.1. Az adatkezelő személye:

Az Infotv. 3. § 9. pontja értelmében a Kötelezett egyértelműen adatkezelőnek minősül, hiszen ő végzi az adatgyűjtést a <http://lemaquillage.net/hu/> honlapon, valamint a plázákban/bevásárló központokban, illetve az Andrassy út 4. szám alatti telephelyén. Ezek során olyan adatbázist hozott létre, mely különféle célcsoportok szerint szűrhető. Meghatározza továbbá a regisztrációs folyamatot és kezeli az általa gyűjtött adatállományt. A Kötelezett call centere végzi a telemarketing célú megkereséseket.

###### 1.2. Az adatfeldolgozó személye:

Az Infotv. 3. § 18. pontja értelmében megállapítható, hogy az adatokat tároló szerver üzemeltetője, a Spot adatfeldolgozónak minősül, hiszen az adatkezeléshez kapcsolódóan végzett technikai feladatot azáltal, hogy az adatfeldolgozási szerződés alapján a szerveren elhelyezett adatokat az adatkezelő megbízásából tárolta.

##### 2. Tájékoztatás:

2.1. Hozzájáruláson alapuló adatkezelés esetében meg kell vizsgálni, hogy eleget tett-e az adatkezelő az Infotv. 20. §-ban előírt előzetes tájékoztatási kötelezettségének.

A Hatóság által áttekintett, a plázákban/bevásárló központokban kitöltendő hostess névívó lapon, illetve az Andrassy út 4. szám alatti telephelyen kitöltendő adatlapon nem található adatkezelésre irányuló tájékoztatás, továbbá nem került rajtuk megjelölésre, hogy mely személyes adatok megadása kötelező, mely önkéntes.

Az Andrassy út 4. szám alatt a Kötelezett munkavállalója azt a tájékoztatást adta, hogy az adatlapok ügyfél általi kitöltésekor nem tájékoztatják az ügyfeleket az Infotv. 20. §-ról.

A call centerben és az Andrassy út 4. szám alatti telephelyen is azt nyilatkozták, hogy a hangfelvétel készítéséről, tárolásáról nem kapnak tájékoztatást az ügyfelek/érintettek személyes adataik kezeléséről. Ezen kívül a Hatóság által meghallgatott felvételeken sem szerepel tájékoztatás a hangfelvétel készítéséről, valamint tárolásáról. Erről az adatvédelmi nyilatkozat sem rendelkezik.

2.2. A <http://lemaquillage.net/hu/> honlapon adatkezelési szabályzat 2015. novemberéig nem volt megtalálható, 2015. novemberétől adatvédelmi nyilatkozatot helyeztek el a honlapon, melynek 2.1. pontja szerint minden olyan személyes adatra vonatkozik, amelyet az adatalany a Kötelezettel fennálló kapcsolata során részére megad. Ezen adatvédelmi nyilatkozat az alábbiak miatt nem felel meg az Infotv. követelményeinek.

A Kötelezett adatvédelmi nyilatkozatának 2.1. pontja szerint: *„személyes adat minden Önhöz kapcsolódó információ, amelyből személyazonossága ténylegesen vagy potenciálisan, közvetlen vagy közvetett módon megállapítható (különösen neve, a telefonszáma, az e-mail címe), valamint az ilyen jellegű információkból következő, Önre vonatkozó adatok.”*

Az adatvédelmi nyilatkozat 2.2. pontja szerint: *„Amikor igénybe veszi a New Cosmetics Line Kft. szolgáltatásait mi személyes adatokat gyűjtünk Önnel kapcsolatban, amelyeket Ön közvetlenül ad meg nekünk, vagy amelyeket mi gyűjtöttünk, amikor szolgáltatásainkat használja. Az adatainak megadásával egy időben részletes tájékoztatást adunk felhasználásával kapcsolatban.”*

Az adatvédelmi nyilatkozat 2.3. pontja szerint: *„Az általunk gyűjtött és kezelt információk Önnel kapcsolatos információk; az Ön által megvásárolt szolgáltatásokkal kapcsolatos információk; az Ön által igénybevett szolgáltatások részleteivel kapcsolatosan; a velünk és munkatársainkkal történt kapcsolatfelvétel/kommunikáció részletei. Azáltal, hogy személyes adatait rendelkezésünkre bocsátja, tudomásul veszi és kifejezetten hozzájárul személyes adatainak a New Cosmetics Line Kft. által a jelen Szabályzatban és a vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak megfelelő kezeléséhez...”*

A Hatóság megállapította, hogy a honlapon elhelyezett adatvédelmi nyilatkozat nem felel meg az Infotv. 20. §-ban foglaltaknak, ugyanis nem jelölik meg pontosan, hogy milyen személyes adatokat kezelnek az érintettel kapcsolatban, az adatvédelmi nyilatkozatban nem található meg az adatkezelés időtartamáról való tájékoztatás sem, hiányosan szerepelnek benne az érintett adatkezelésre vonatkozó jogai, a jogorvoslati lehetőségek, továbbá nem tartalmaz rendelkezéseket az adatfeldolgozóra nézve.

Az adatvédelmi nyilatkozat 2.3. pontja szerint az érintett hozzájárul személyes adatainak a Kötelezett általi kezeléséhez, azonban a helyszíni szemlén tett nyilatkozatok, a megvizsgált adatgyűjtő űrlapok, a Kötelezett honlapja és a panaszbejelentések alapján megállapítható volt, hogy az érintetteket előzetesen nem tájékoztatták az adatkezelésről, továbbá a helyszíni szemlén tett nyilatkozatok alapján az érintettek nem tudtak arról, hogy a call centerrel folytatott telefonbeszélgetéseket rögzítik, azokat tárolják. A Hatóság álláspontja szerint a Kötelezett azzal sem tett eleget előzetes tájékoztatási kötelezettségének, hogy elérhetővé tette honlapján 2015. novemberétől adatvédelmi nyilatkozatát, ugyanis az adatok rögzítése nem a honlap felületén történt, továbbá az adatok felvételekor nem tették megismerhetővé azt az érintettek számára.

Fentiek miatt a Kötelezett megsértette az Infotv. 20. §-át.

3. Az érintettek hozzájárulása:



### 3.1. A hostess névítő lap és az Andrásy út 4. szám alatti telephelyen alkalmazott adatlap

A Hatóság álláspontja szerint a hostess névítő lapon és az Andrásy út 4. szám alatti telephelyen alkalmazott adatlapon gyűjtött adatokhoz fűződő érintetti hozzájárulás a fentiekben bemutatott gyakorlat szerint a következők miatt nem felel meg az Infotv., mögöttesen ezzel együtt pedig a Grt. fent hivatkozott követelményeinek:

A vizsgált adatkezelés esetében az adatkezelés jogalapja az érintett hozzájárulása. A hozzájárulás definícióját az Infotv. és a Grt. is rögzíti, némileg eltérő szóhasználattal. Az Infotv. 3. § 7. pontja és a Grt. 6. § (1) – (2) bekezdése szerinti meghatározások alapján a *hozzájárulás akkor tekinthető megadottnak, ha az önkéntes elhatározáson, valamint megfelelő tájékoztatáson alapul, határozott/kifejezett, félreérthetetlen/egyértelmű, továbbá azt az érintett előzetesen adta meg.*

Az Adatvédelmi Munkacsoport 2011. július 13-án elfogadott, a hozzájárulás fogalom-meghatározásáról szóló 15/2011. számú véleményében is kifejti, hogy a tájékozott hozzájárulás magában foglalja *a tények és következmények megismerését és értékelését, érthető nyelvezettel, megfelelő mélységű és pontos / helyes információ nyújtását, az adatkezelés releváns körülményeiről teljes körben, melyben benne vannak a hozzájárulás megadásának következményei is.*

A Hatóság álláspontja szerint annak ellenére, hogy az érintettek önkéntes és határozott beleegyezésüket adják az adatkezeléshez, a Kötelezett esetében a megfelelő tájékoztatás elmaradása aláássa az akarat kinyilvánításának tudatosságát, tájékozottságát, és emiatt nem érvényesülhet megfelelően sem a hozzájárulás határozottsága, sem pedig annak félreérthetlensége, illetve az önkéntesség is megkérdőjelezhető.

Az Infotv. 6. § (8) bekezdése kimondja, hogy kétség esetén azt kell vélelmezni, hogy az érintett a hozzájárulását nem adta meg. A jogalkotó az Infotv. 6. § (8) bekezdésében egy vélelmet állít fel: ha a hozzájárulás valamely, az Infotv. 3. § 7. pontjában rögzített törvényi követelménye hiányzik vagy kétséges, hogy teljesült-e, akkor a hozzájárulás jogalapja érvényesen nem alkalmazható. Ennek megfelelően, ha kétség merül fel atekintetben, hogy az érintettek hozzájárulásuk megadásakor kaptak-e megfelelő tájékoztatást, akkor azt kell vélelmezni, hogy nem kaptak, és ezért a hozzájárulásukat nem is tudták érvényesen megadni.

Tekintettel arra, hogy ezen adatgyűjtési módok során nem kaptak megfelelő írásbeli tájékoztatást (pl. magán az adatgyűjtő lapon) az érintettek személyes adataik kezeléséről, továbbá nem merült fel információ arra vonatkozóan, hogy szóbeli tájékoztatás történt volna az adatok felvételekor, annak megtörténtét és megfelelőségét az adatkezelő az eljárás során nem igazolta, ezért a Hatóság az Infotv. 6. § (8) bekezdés alapján azt vélelmezte, hogy az érintettek a hozzájárulásukat nem adták meg.

### 3.2. Ügyfél ajánlási rendszer:

Az Andrásy út 4. szám alatti telephelyen azt nyilatkozta a Kötelezett képviselője, hogy ügyfél ajánlási rendszert jellemzően nem alkalmaznak. A helyszíni szemle során becsatolt adatlapokon azonban található adat arra vonatkozóan, hogy hány darab ajánlást tett az érintett. Az ügyfél ajánlási rendszer során az ajánlott személy hozzájárulása nélkül történik az adatainak átadása, hiszen a hozzájárulás fent bemutatott fogalmi elemei közül sem az önkéntesség, sem a határozottság, sem a megfelelő tájékoztatás nem valósul meg személyes adataik megadása során.

A Hatóság megállapította, hogy az ügyfél ajánlás során hiányzik az Infotv. 5. § (1) bekezdés szerinti jogalap, vagyis az ajánlott személynek az adatkezeléshez adott hozzájárulása.

3.3. Összefoglalva: a Hatóság álláspontja szerint tehát azáltal, hogy a Kötelezett nem biztosítja az érintett hozzájárulásának önkéntességét és a tájékozottságát a fentebb kifejtettek szerint, ezért mind a hostess névívó lap és az Andrassy út 4. szám alatti telephelyen alkalmazott adatlapon gyűjtött adatok, mind az ügyfél ajánlási rendszer tekintetében hiányzik az adatkezelés jogalapja, ezért a Kötelezett megsértette az Infotv. 4. § (1), 5. § (1) és 20. § (1)-(2) bekezdéseit.

4. A kezelt adatkör:

A) Kezelt személyes adatok köre <http://lemaquillage.net/hu> honlapon:

1. Üzenet küldése esetén: név, telefonszám, e-mail cím
2. Sminktanfolyamra jelentkezés esetén: név, telefonszám, e-mail cím

B) A hostess névívó lapon szereplő személyes adatok köre: név, telefonszám, e-mail cím, irányítószám, életkor, hostess aláírás.

C) Sminkeléskor felvett adatok köre az Adatlapon: vezetéknev, utónév, születési idő, lakcím, otthoni telefonszám, mobiltelefonszám, e-mail cím, foglalkozás, családi állapot, beszélt nyelvek, szakmai tapasztalatok smink terén, hány alkalommal frissítik a sminket az érintett 1 nap alatt, mely make-up céget részesíti előnyben, mely színeket részesíti előnyben, élne-e azzal a lehetőséggel, hogy sminkeléssel plusz jövedelemre tegyen szert az érintett, mely területet választaná a sminkszakmán belül az érintett, szeretne-e az érintett Make-up Club tag lenni, és heti rendszerességgel tájékoztatást kapni a fejleményekről, hol hallott a Le maquillage-ról az érintett.

Az adatvédelmi nyilatkozat 2.4 pontja szerinti adatkezelési célok:

*„a) az igényeire szabott szolgáltatások és ajánlatok biztosítására (erre a célra olyan személyes adatokat használunk fel, mint például a neve és a telefonszáma);*

*b) az Önnel folytatott kommunikációra, például időpont egyeztetésekkel, emlékeztető hívásokkal, esetleg változtatásokkal vagy közvélemény kutatással kapcsolatban (erre a célra olyan személyes adatokat használunk fel, mint például a neve és a telefonszáma);*

*c) az Ön által igénybe vett programjaink alatt készült képek eljuttatására (erre a célra olyan személyes adatokat használunk fel, mint például a neve és e-mail címe).”*

A Call-center részére átadott adatkör: résztvevő, shop, egyéni, legutóbbi vásárlás, életkor, vásárlási érték, kimenetel/kimenetel oka, hívás kezdete.

A Hatóság az adatkezelési nyilatkozatban megjelölt adatkezelési célok megvalósulásához nem tartja elengedhetetlenül szükségesnek, valamint alkalmasnak, így túlzott mértékűnek és cél nélkülinek tekinti az Andrassy út 4. szám alatti telephelyen alkalmazott adatlapon szereplő alábbi adatokat, úgy mint családi állapot, beszélt nyelvek, születési idő. Az érintettek részéről az életkor megadását még elfogadhatónak találja a Hatóság, azonban a teljes születési dátum megadása/kezelése szükségtelen.

Az Andrassy út 4. szám alatti telephelyen kitöltendő adatlapon nincs feltüntetve továbbá az, hogy mely adatok megadása kötelező, és mely adatok megadása önkéntes az érintett részéről.

Fentiek miatt a Kötelezett megsértette az Infotv. 20. § rendelkezéseit, és az Infotv. 4. § (1)-(2) bekezdését.

#### 5. Turul adatbázis:

A Kötelezett Andrassy út 4. szám alatti képviselőjének nyilatkozata szerint 181.000 név található az adatbázisban, míg a Spot nyilatkozata szerint 183.710 partner adatait foglalja magában.

A Kötelezett és a Spot között 2013. november 21-én létrejött szolgáltatási szerződés 13. pontja szerint: *„A szerződés megszűnését (Szolgáltatás lezárását) és az adatbázis Előfizető részére történő átadásának visszaigazolását követően Szolgáltató saját számítógépes tároló eszközein visszaállíthatatlanul megszünteti Előfizető adatbázisának valamennyi példányát, amennyiben ilyen adatok tárolására jelen szerződés alapján sor került.”*

A fenti szerződés 14. pontja értelmében: *„A Szolgáltatás lezárásakor (szerződés megszűnése) – vagy Előfizető erre vonatkozó igénye esetén azt megelőzően bármikor – Szolgáltató Előfizető részére átadja az Előfizető tulajdonát képező adatbázis-tartalmat (ún. CSV, vesszővel elválasztott-érték fájlformátumban – amely az elterjedt táblázatkezelőkkel használható, vagy XML formátumban – Előfizető választása szerint). Szolgáltató az adatbázist tömörített formában, az on-line Szoftverből letölthető módon vagy Kiemelt felhasználónak címzett elektronikus üzenetben vagy személyesen, Előfizető által biztosított off-line médián (CD/DVD) adja át Előfizető részére.”*

A Hatóság nem tudott megbizonyosodni, arról, hogy az adatbázis pontosan mekkora számú érintett adatait, illetve hogy milyen adatokat tartalmaz, ugyanis ahhoz se a Spot, sem a Kötelezett nem biztosított hozzáférést. Azonban a Spot képviselőjének nyilatkozata szerint az adatbázist 2016. április 18-án a [...] felhasználói azonosítóval a Kötelezett munkavállalója exportálta, tehát az adatbázis a Kötelezett birtokába került.

#### 6. Adattörlés:

A Hatóság munkatársa jelezte, hogy 2016. február 12-én a Mamut II Bevásárlóközpont (1024 Budapest, Lövház u. 2-6.) földszinti bejáratánál megszólította egy, a Kötelezett alkalmazásában álló hostess és sminkelési lehetőséget ajánlott fel számára. Az adatokat a hostess névű lapra rögzítette, azonban sem az adatkezelőről, sem az adatkezelésről nem kapott tájékoztatást. Ezt követően több alkalommal keresték telefonon. Annak ellenére, hogy a beszélgetés végén a bejelentő kérte a neve, továbbá a telefonszáma törlését, a helyszíni vizsgálat eredményeként a Hatóság megállapította, hogy a kérésének nem tettek eleget, ugyanis az adatbázisban továbbra is fellelhetőek voltak az adatai.

Az Infotv. 17. § (2) bekezdése a személyes adatok törlésének eseteit sorolja fel. Ugyanezen jogszabályhely (4) bekezdése értelmében azonban törlés helyett az adatkezelő zárolja a személyes adatot, ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené az érintett jogos érdekeit.

A Hatóság megállapította, hogy Kötelezett az adattörlés iránti kérelemnek nem tett eleget, tehát megsértette az Infotv. 17. § (2) bekezdés b) pontjában foglaltakat.

#### 7. Adatvédelmi nyilvántartás:

Az Infotv. 65. § (1) bekezdése szerint a Hatóság az adatkezelő személyes adatokra vonatkozó adatkezeléseiről, az érintettek tájékozódásának elősegítése érdekében adatvédelmi nyilvántartást vezet.

A Hatóság által vezetett adatvédelmi nyilvántartás szerint Kötelezett nem jelentette be adatkezelését az adatvédelmi nyilvántartásba. Figyelemmel arra, hogy a Hatóság állandó gyakorlata szerint a marketing célú adatkezeléseket be kell jelenteni az adatvédelmi nyilvántartásba, a Hatóság megállapítja, hogy a Kötelezett ennek a kötelezettségnek nem tett eleget.

#### 8. Alkalmazott szankció és indoklás:

8.1. Az Infotv. 61. § (1) bekezdésének f) pontja értelmében a Hatóság 2015. október 1-jétől az Infotv. 61. § (3) bekezdése szerinti, százezer forinttól húszmillió forintig terjedő bírság kiszabására jogosult jogellenes adatkezelés megállapítása esetén.

Abban a kérdésben, hogy indokolt-e az adatvédelmi bírság kiszabása, a Hatóság az Infotv. 61. § (4) bekezdése alapján mérlegelte az ügy összes körülményét. A Hatóság szükségesnek tartja a bírság kiszabását, mivel a Kötelezett adatkezelőként nem tett eleget az adatalanyokkal szemben fennálló tájékoztatási kötelezettségének, megsértve ezzel az Infotv. több rendelkezését: az Infotv. 3. § 7. , 4. § (1)-(2) pontját és a 20. § (1)-(2) bekezdését, az 5. § (1) bekezdésének a) pontját, 17. § (2) továbbá a 18. § (1)-(2) bekezdését. A jogsértés súlyos, mivel többféle és többször előforduló, az ügyféli, adatalanyi jogosítványokat erősen korlátozó hiányosságokat, hibákat jelent.

8.2. A Kötelezett 2015. évi cégbeszámoló/számviteli beszámoló adatai alapján a Hatóság megállapította, hogy a cég a kis-és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: KKV. tv.) 3. § (1) bekezdésének megfelelően KKV-nak minősül.

A KKV.tv. 5. § (1) bekezdése szerint: *„A 3. §-ban megjelölt mutatókat az utolsó összevont (konszolidált) beszámoló, ennek hiányában éves beszámoló vagy egyszerűsített éves beszámoló szerinti foglalkoztatotti létszám és nettó árbevétel vagy mérlegfőösszeg alapján kell meghatározni. Az egyéni vállalkozó minősítése az adóbevallása szerint, a foglalkoztatotti létszám alapján történik. Az egyszerűsített vállalkozói adóról szóló 2002. évi XLIII. törvény (a továbbiakban: Eva tv.) hatálya alá tartozó vállalkozás minősítése a saját nyilvántartása szerint, a foglalkoztatotti létszám alapján történik. Az Eva tv. hatálya alá tartozó vállalkozás KKV-nak történő minősítéséhez a vállalkozásnak foglalkoztatotti létszámra vonatkozó nyilvántartással kell rendelkeznie. Amennyiben a vállalkozás működési ideje 1 évnél rövidebb, az adatokat éves szintre kell vetíteni.”*

A Hatóság számára 2013-as adat áll rendelkezésre, mely szerint a Kötelezett bevétele 47.295.000 forint, melynek értelmében Kötelezett KKV-nak minősül, melyet megerősített a felszámolóbiztos azon nyilatkozata, mely szerint a Kötelezett kis- és mikrovállalkozásnak minősül.

A Hatóság megállapította továbbá, hogy a céggel szemben korábban nem állapított meg jogsértést, valamint a Kkv. tv. 12/A. § (2) bekezdésében foglaltak sem állnak fenn. Ezen körülmények miatt a jogsértés megállapítása mellett az Infotv. szerinti bírság nem szabható ki, így a Kkv tv. 12/A. (1) bekezdésének megfelelően a Hatóság figyelmeztetést alkalmaz.

8.3. A Hatóság az Infotv. 61. § (1) bekezdés c) pontja szerint felszólíthatja az adatkezelőt adatkezelési gyakorlatának jogszabályoknak megfelelő átalakítására. Ezzel a jogszabály által biztosított lehetőséggel a Hatóság a Kötelezett felszámolása miatt nem élt.

A Hatóság az Infotv. 61. § (1) bekezdés d) pontja szerint megtilthatja a személyes adatok jogellenes kezelését vagy feldolgozását, továbbá elrendelheti a jogellenesen kezelt vagy feldolgozott személyes adatok törlését. A Hatóság a fenti megállapításokra tekintettel megtiltotta a jogellenes adatkezelést, és a rendelkező részben a „Turul nevű adatbázis” törléséről döntött, figyelemmel arra, hogy a benne szereplő adatok kezelésének jogalapja hiányzik.

8.4. Jelen határozat nem tanúsítja a Kötelezett által végzett adatkezelés jogszerűségét azon kérdésekben, melyek vizsgálatára az adatvédelmi hatósági eljárás során nem került sor, és nem tanúsítja az eljárás során megküldött dokumentumok teljes körű megfelelőségét sem. Ahogy nem jelenti tevékenységük és szerződéskötési gyakorlatuk auditálását sem, a Hatóság csupán adatvédelmi szempontból minősítette eljárása során a szerződések tárgyát és a szerződéseknek a gyakorlatban történő megvalósítását. A későbbiekben az egyes szerződések és az azon alapuló adatkezelési műveletek, valamint a szerződő partnerek adatkezelései új eljárásokban vizsgálhatóak.

A direkt marketing célú adatkezelés összetettsége és az ügy sajátosságai folytán a hozzájárulással kapcsolatos jogértelmezés más adatkezelésekre nem feltétlenül iránymutató.

Jelen határozat a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 71. § (1) bekezdésén és a 72. § (1) bekezdésén alapul.

A határozat a Ket. 73/A. § (3) bekezdése alapján a közlés napján jogerőre emelkedik. A fellebbezést a Ket. 100. § (1) bekezdésének d) pontja zárja ki. A határozat bírósági felülvizsgálatának lehetőségét a Ket. 100. § (2) bekezdése biztosítja, a Fővárosi Törvényszék illetékességét a polgári perrendtartásáról szóló 1952. évi III. törvény (továbbiakban: Pp.) 326. § (7) bekezdése alapján állapítottam meg. A keresetlevél benyújtásának helyét és idejét a Pp. 330. § (2) és (3) bekezdése határozza meg. A tárgyalás tartása iránti kérelem lehetőségéről szóló tájékoztatás a Pp. 338. § (1) és (2) bekezdésén alapul.

A határidő lejártá után az ügyfél – feltéve, hogy a végrehajtást még nem indították meg – az igazolási kérelem egyidejű benyújtásával kérhet fizetési kedvezményt. Ha a Hatóság elutasítja az igazolási kérelmet és a fizetési kedvezmény iránti kérelmet, egyidejűleg dönt a végrehajtás megindításáról is.

Az illeték mértékéről és az illetékfeljegyzési jogról való tájékoztatás az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 43. §-ának (3) és (4) bekezdésén, valamint a 62. § (1) bekezdésének h) pontján alapul.

A határozatnak a Hatóság honlapján történő nyilvánosságra hozatalát a nagyobb számú érintett jogainak védelme érdekében az Infotv. 61. § (2) bekezdése alapján rendeltem el.

Az adatvédelmi hatósági eljárás során az Infotv. 60. § (5) bekezdésében megszabott, ügyintézési határidő túllépésre került, melynek oka a pontos tényállás felderítésének nehézségei voltak, melyhez hozzájárult az, hogy a Kötelezett képviselője nem volt együttműködő az eljárás során.

A Hatóság feladat- és hatáskörét, valamint illetékességi területét az Infotv. szabályozza.

Budapest, 2016. december 21.

Dr. Péterfalvi Attila  
elnök  
c. egyetemi tanár