



A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

jelentése

a Samsung Electronics Magyar Zrt. telefonos ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetésről készített hangfelvétel kiadásával összefüggő jogellenes gyakorlatáról

I. A megállapított tényállás

1. Állampolgári bejelentés érkezett a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (a továbbiakban: Hatóság), amelyben a bejelentő előadta, hogy négy alkalommal folytatott telefonbeszélgetést a Samsung Electronics Magyar Zrt. (a továbbiakban: Samsung) telefonos ügyfélszolgálatával: 2014. szeptember 10-én, 11-én és 12-én, illetve 2015. január 15-én. A telefonbeszélgetésekről a Samsung hangfelvételt készített.

A bejelentő a 2015. január 19-én küldött levelében kérte a Samsungtól a négy hangfelvétel rendelkezésre bocsátását. A bejelentő a levelében két jogszabály rendelkezéseire hivatkozott: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényre (a továbbiakban: Infotv.) és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényre (a továbbiakban: Fgytv.). A bejelentő a levele bevezetőjében az Infotv. 3. § 1. pontja és az Fgytv. 2. § a) pontja alapján kijelentette, hogy érintettnek, illetve fogyasztónak minősül. Ezt követően a beadványában pontosan megjelölte, hogy mely hangfelvételek másolatát kéri. A bejelentő a kérelmének jogalapjaként az Infotv. 15. § (1) bekezdését jelölte meg, illetve az Infotv. 15. § (4) bekezdésére és az Fgytv. 17/A. § (6) bekezdésére hivatkozva felhívta a Samsung figyelmét arra, hogy a kérelmét 30 napon belül kell teljesíteni. A bejelentő mindemellett a levelében előadta, hogy a 2015. január 15-ei telefonbeszélgetés alkalmával a Samsung ügyintézője arról tájékoztatta őt, hogy a hangfelvétel másolatának megismerése iránti kérelmében meg kell indokolnia azt is, hogy milyen okból kéri a hangfelvételeket. A bejelentő a 2015. január 19-ei levelében rámutatott arra, hogy hatályos jogszabályok értelmében nincs olyan kötelezettsége, hogy kérelmében meg kellene jelölnie, miért szeretne élni az Infotv. 15. § (1) bekezdésében meghatározott jogával.

A Samsung Ügyfélszolgálat a bejelentő levelére 2015. február 9-én 18 óra 23 perckor kelt, a sehsupport@samsung.com e-mail címről küldött levelében válaszolt. Ebben a Samsung többek között arról tájékoztatta a bejelentőt, hogy „a hatályos jogszabályok értelmében nincs olyan irányú kötelezettségünk, hogy kiadjuk a rögzített telefonbeszélgetéseket ügyfelek részére”, ezért a Samsung nem bocsátotta a bejelentő rendelkezésére a kért hangfelvételeket.

2. A bejelentő 2015. február 15-én küldött újabb elektronikus levelében nem fogadta el a Samsung válaszát. A bejelentő a levelében utalt az Infotv. 16. § (1)-(2) bekezdésére, amelynek alapján a Samsung rendkívül szűk körben és csak akkor tagadhatná meg az érintett tájékoztatását, ha valamely törvényi rendelkezés a tájékoztatást kifejezetten kizárja. A bejelentő emellett a levelében felhívta a Samsung figyelmét arra, hogy az Infotv. 16. § (2) bekezdése alapján a Samsungnak a 2015. február 9-ei levelében kötelessége lett volna arról tájékoztatni őt, hogy a tájékoztatás megtagadására az Infotv. mely rendelkezése alapján került sor, illetve a Samsungnak a levelében utalnia kellett volna arra, hogy a kérelem elutasítása miatt bírósághoz vagy a Hatósághoz

fordulhat. A bejelentő továbbá ismételten megjelölte az Infotv. 15. § (1) bekezdését, amelynek alapján a Samsungnak a hangfelvételt az érintett számára ki kell adnia. A levelében a bejelentő rámutatott arra is, hogy a Samsung adatkezelési tájékoztatója is tartalmazza azt, hogy az ügyfélnek joga van tájékoztatást kérni, és a Samsung az ügyfél kérését 30 napon belül teljesíti.

A bejelentő időközben 2015. március 4-én kelt levelében a Hatósághoz fordult, és eljárást kezdeményezett a Samsung ellen.

A Samsung a bejelentő újabb levelére 2015. március 16-án 9 óra 59 perckor kelt, a sehsupport@samsung.com e-mail címről küldött levelében válaszolt. A Samsung mindenekelőtt kiemelte, hogy a Samsungra nem vonatkozik az Fgytv. 17. § (3) bekezdése, amelyre a bejelentő a telefonbeszélgetésben hivatkozott. A Samsung ebben a levelében azonban elismerte, hogy a hangfelvétel ügyfélnek történő kiadására vonatkoznak az Infotv. rendelkezései, és ezért a kért adatot 2015. március 16-án továbbították a bejelentő számára.

3. A bejelentő 2015. március 20-án újabb levelet küldött a Hatóság számára. Ebben a bejelentő arról tájékoztatta a Hatóságot, hogy a Samsung eleget tett a kérésének, és továbbították a számára a kért felvételeket. Emellett a bejelentő előadta azt is, hogy a 2015. március 16-án küldött levelében a Samsung úgy fogalmazott, hogy a *„jelen levelünket a hanganyagok nélkül postai úton is megküldjük Önnek.”* A bejelentő ezzel összefüggésben azt kifogásolta, hogy a postai elérhetőségét nem adta meg a Samsungnak, ezért érthetetlen, hogy miért is került be ez a mondat a levélbe.

4. A Hatóság az Infotv. 38. § (3) bekezdés a) pontja alapján vizsgálati eljárást indított. A Hatóság a NAIH/2015/1848/3/V. számú, 2015. április 21-én kelt megkeresésében több kérdés tett fel a Samsung számára az ügygel összefüggésben, amelyre a Samsung képviselőjében – 15 napos határidő-hosszabbítást követően – dr. Facskó István igazgatósági tag válaszolt a 2015. május 28-án kelt levelében.

II. A jelentés alapjául szolgáló főbb jogszabályi rendelkezések

Az Infotv. 3. § 1. pontja alapján érintett *„bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy – közvetlenül vagy közvetve – azonosítható természetes személy.”*

Az Infotv. 3. § 2. pontja értelmében 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.”*

Az Infotv. 3. § 9. pontja szerint adatkezelő *„az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adat kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az adatfeldolgozóval végrehajtatja.”*

Az Infotv. 3. § 10. pontja alapján 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.”

Az Infotv. 14. § a) pontja kimondja, hogy *„az érintett kérelmezheti az adatkezelőnél tájékoztatását személyes adatai kezeléséről.”*

Az Infotv. 15. § (1) bekezdése alapján *„az érintett kérelmére az adatkezelő tájékoztatást ad az érintett általa kezelt, illetve az általa vagy rendelkezése szerint megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá – az érintett személyes adatainak továbbítása esetén – az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről.”*

Az Infotv. 15. § (4) bekezdése értelmében *„az adatkezelő köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül, közérthető formában, az érintett erre irányuló kérelmére írásban megadni a tájékoztatást.”*

Az Infotv. 16. § (1) bekezdése szerint *„az érintett tájékoztatását az adatkezelő csak a 9. § (1) bekezdésében, valamint a 19. §-ban meghatározott esetekben tagadhatja meg.”*

Az Infotv. 16. § (2) bekezdése kimondja, hogy *„a tájékoztatás megtagadása esetén az adatkezelő írásban közli az érintettel, hogy a felvilágosítás megtagadására e törvény mely rendelkezése alapján került sor. A felvilágosítás megtagadása esetén az adatkezelő tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (a továbbiakban: Hatóság) fordulás lehetőségéről.”*

Az Infotv. 19. §-a alapján *„az érintettnek a 14-18. §-ban meghatározott jogait törvény korlátozhatja az állam külső és belső biztonsága, így a honvédelem, a nemzetbiztonság, a bűncselekmények megelőzése vagy üldözése, a büntetés-végrehajtás biztonsága érdekében, továbbá állami vagy önkormányzati gazdasági vagy pénzügyi érdekből, az Európai Unió jelentős gazdasági vagy pénzügyi érdekből, valamint a foglalkozások gyakorlásával összefüggő fegyelmi és etikai vétségek, a munkajogi és munkavédelmi kötelezettségszegések megelőzése és feltárása céljából – beleértve minden esetben az ellenőrzést és a felügyeletet is –, továbbá az érintett vagy mások jogainak védelme érdekében.”*

III. A Hatóság álláspontja

1. A Hatóság az ügyel összefüggésben mindenekeelőtt kiemeli, hogy a telefonos ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetések esetében az ügyfélszolgálat által rögzített hangfelvétel az Infotv. 3. § 1-2. pontjai alapján az érintett személyes adatának minősül, illetve maga a hangfelvétel készítése pedig az Infotv. 3. § 10. pontja alá tartozó adatkezelésnek tekintendő.

Az Infotv. 14. § a) pontja értelmében az érintett tájékoztatást kérhet a személyes adatai kezeléséről. Az Infotv. 15. § (1) bekezdése szerint az adatkezelő tájékoztatásának többek között ki kell terjednie az adatkezelő által kezelt személyes adatokra is. A Hatóság állandó gyakorlata alapján az ügyfélszolgálat által rögzített telefonbeszélgetések esetében az Infotv. 14. § a) pontja szerinti jog gyakorlása kiterjed arra is, hogy az érintett a felvételtől másolatot kaphasson. Ezt az

álláspontot a Samsung is elismerte a bejelentőnek küldött 2015. március 16-ai levélben, illetve a Hatóságnak küldött válaszlevélben is.

2. A Hatóság a NAIH/2015/1848/3/V. számú megkeresésében a Samsung tájékoztatását kérte arról, hogy mi az oka annak, hogy a 2015. február 9-ei válaszlevelében a Samsung Ügyfélszolgálata kijelentette, hogy nincs olyan jogi kötelezettségük, amely alapján a felvétel másolatát továbbítaniuk kell a bejelentő részére.

A Samsung a válaszában kifejtette, hogy azért nem adta ki a felvétel másolatát, mert a bejelentő *„megkeresése kifejezetten fogyasztóvédelmi tárgyú volt”*. Válaszában a Samsung kijelentette, hogy a bejelentő kifejezetten az Fgytv. *„17/B. § (3) bekezdésében foglaltakra hivatkozott, mely rendelkezések a Társaságunk által működtetett Ügyfélszolgáltatásra nem irányadóak.”* Ezzel összefüggésben a Samsung utalt az Fgytv. 17/B. § (1) bekezdésében foglalt rendelkezésre, amely meghatározza, kiknek kell telefonos ügyfélszolgálatot üzemeltetnie. A Samsung a levelében kiemelte, hogy a Samsung ügyfélszolgálatára nem kell alkalmazni az Fgytv. 17/B. §-át. A Samsung a válaszában úgy fogalmazott, hogy a bejelentőnek küldött, 2015. február 9-ei válasz *„arra tekintettel került megszővegezésre, hogy a Társaság ne keltse azt a látszatot, mintha a Fgytv. vonatkozó rendelkezéseit – akár hallgatólagosan is – magára nézve kötelezőnek fogadná el.”*

A Hatóság számára rendelkezésre áll a bejelentő eredeti, 2015. január 19-én küldött levele. Ennek alapján a hatóság megállapította, hogy a Samsung válasza a valósággal ellentétes, hiszen a bejelentő a kérelmében egyáltalán nem jelölte meg az Fgytv. 17/B. § (3) bekezdését. A Hatóság a Samsung 2015. március 16-án a bejelentőnek küldött levele alapján megállapította, hogy a bejelentő pusztán a telefonbeszélgetésben hivatkozott az Fgytv. 17/B. § (3) bekezdésére. A bejelentő azonban a 2015. január 19-én írásbeli kérelmében már csak az Fgytv. egy értelmező rendelkezését, valamint a válaszadási határidőre vonatkozó rendelkezését jelölte meg [Fgytv. 2. § a) pontja, illetve az Fgytv. 17/A. § (6) bekezdése]. Mindemellett azonban a levelében két alkalommal is kijelentette, hogy a kérelmének az alapja az Infotv. 15. § (1) bekezdése:

- *„(...) így kérem, hogy az Infotv. 15. § (1) bekezdése alapján, az Infotv. 15. § (4) bekezdésében, továbbá az Fgytv. 17/A. § (6) bekezdésében meghatározott harminc naptári napos határidőn belül szíveskedjenek kérésemnek eleget tenni.”*
- *„(...) szeretném érvényesíteni az Infotv. 15. § (1) bekezdésében meghatározott jogomat.”*

A Hatóság szerint a Samsung tévesen minősítette a bejelentő kérelmét kizárólagosan fogyasztóvédelmi tárgyú levélnek, mivel a bejelentő levelét meg kellett volna vizsgálnia az általa hivatkozott másik jogszabály, az Infotv. rendelkezései alapján is. Amennyiben a Samsung így járt volna el, akkor felismerte volna, hogy a bejelentő kérelme egyáltalán nem csak fogyasztóvédelmi tárgyú beadvány, hanem az Infotv. szerinti joggyakorlás is.

A Hatóság megállapította azt is, hogy válaszában a Samsung egyáltalán nem tért ki arra a körülményre, hogy a bejelentő a 2015. január 19-ei beadványában az Infotv.-t is megjelölte. Sőt, a válaszlevélben megfogalmazottak azt a látszatot keltik, mintha bejelentő tévesen, kizárólag az Fgytv. rendelkezéseit jelölte volna meg. Erre utal az tény is, hogy a Hatóságnak küldött válaszában a Samsung a valósággal ellentétesen állította azt, hogy a bejelentő a 2015. január 19-ei beadványában az Fgytv. 17/B. § (3) bekezdésére is hivatkozott.

A Hatóságot megdöbbeníti az a tény, hogy a Samsung a válaszlevelében elhallgatta azt az ügy megítélésére szempontjából lényeges tény, hogy a bejelentő a levelében az Infotv. rendelkezéseire

is hivatkozott, illetve az is, hogy a Samsung lényeges tény tekintetében valótlan állítást tett. A Hatóság elítéli azt, hogy a Magyarországon az információtechnológiai eszközök és más műszaki cikkek területén kiemelt piaci részesedéssel rendelkező multinacionális vállalat ilyen magatartást tanúsít egy autonóm államigazgatási szerv eljárása során. Ez alááshatja a Samsung arra irányuló törekvéseit, hogy a lehető legmagasabb szinten megfeleljen a magyar adatvédelmi követelményeknek.

3.1. A Samsung a válaszlevelében arról tájékoztatta a Hatóságot, hogy a belső vizsgálatok során megállapították, hogy a bejelentőnek küldött első levelüket a Samsung panaszkezelő csoportja¹ készítette és küldte ki az Ügyfélszolgálat nevében. Ezt követően vizsgálták felül a gyakorlatukat. A Samsung ezzel összefüggésben úgy fogalmazott a Hatóságnak adott válaszában, hogy a *„Hatóság hangfelvételek kiadásával kapcsolatos állásfoglalását (...) megismerte. Eszerint »a tájékoztatás nem kizárólag a kezelt adatok megnevezését jelenti ... hanem beleértendő magának a felvételhez való hozzájutásának a joga is«.* A Társaság a Tisztelt Hatóság fenti iránymutatását működése során kötelezően irányadónak tekinti. A Második Válaszlevél² már erre tekintettel került elküldésre.”

A Hatóság ennek alapján megállapította, hogy a Samsung a bejelentő első kérelmének benyújtásakor (2015. január 19-én) még egyáltalán nem ismerte fel, hogy az Infotv. alapján mint adatkezelőnek, milyen kötelezettségei vannak, hanem ezt követő felülvizsgálat alapján azonosították a kötelezettségeiket. Ezzel összefüggésben a Hatóság rámutat arra, hogy a Samsung a 2012 őszén megjelent az „Adatvédelem és Információs szabadság a mindennapokban” című kiadványra, illetve a benne szereplő 2009-es adatvédelmi biztosi állásfoglalásra hivatkozott. Ennek megfelelően a Samsungnak – ha a könyv megjelenését tekintjük kiindulási pontnak – legalább két év állt a rendelkezésére arra, hogy felmérje, milyen adatvédelmi követelményeknek kell megfelelnie a telefonos ügyfélszolgálat által rögzített hangfelvételekkel összefüggésben. A Samsungnak mint kiemelt piaci részesedéssel rendelkező multinacionális vállalatnak jóval nagyobb figyelmet kellett volna fordítania arra, hogy a rögzített felvételekkel kapcsolatban felismerje és teljesítse a tevékenységére vonatkozó adatvédelmi követelményeket.

3.2. A bejelentő első kérelmének benyújtásakor (2015. január 19-én) hatályos adatkezelési tájékoztató a telefonos ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetésekkel kapcsolatban az alábbiakat tartalmazta: *„telefonon, a beszélgetés előtt Önt tájékoztatjuk arról, hogy az ügyintézővel folytatott beszélgetés rögzítésre kerül és az adatkezeléssel kapcsolatos hozzájárulás rögzítésre kerül.”* A Samsung 2015. január 19-én hatályos adatkezelési tájékoztató az Infotv. szerinti érintetti joggyakorlással kapcsolatban az alábbi rendelkezéseket tartalmazta:

- *„Az Adatvédelmi Törvénynek³ megfelelően Önnek joga van bármikor tájékoztatást kérni Személyes Adatainak kezeléséről. A tájékoztatás ingyenes. Az Ön ilyen jellegű kérését annak benyújtásától számított 30 napon belül teljesítjük.”*
- *„Önnek jogában áll továbbá a jelen tájékoztatóban meghatározott elérhetőségeken (i) tájékoztatást kérni a személyes adatai kezeléséről (...).”*

¹ A Samsung a válaszlevelében megjegyezte, hogy a panaszkezelő csoport azokat a panaszokat kezeli, amelyeket az Ügyfélszolgálat a Samsung instrukciói alapján maga nem tud elintézni.

² A Samsung a válaszlevelében a bejelentőnek 2015. március 16-án küldött levelüket „Második Válaszlevélként” rövidítette.

³ A Samsung az adatkezelési tájékoztatójában az Infotv. rövidített elnevezéseként az „Adatvédelmi Törvény” kifejezést használja.

- „Az adatkezeléssel kapcsolatos részletes jogokat és jogorvoslati lehetőségeket az Adatvédelmi Törvény 13-17. és 30. alfejezetei tartalmazzák.”

A Hatóság megállapította, hogy a Samsung adatkezelési tájékoztató tartalmazza az Infotv. szerint az érintetteket megillető jogokat. Ennek megfelelően már a bejelentő első kérelmének benyújtásakor (2015. január 19-én) hatályos adatkezelési tájékoztató alapján is fel kellett volna ismernie, hogy a tájékoztatáshoz való érintetti jog kiterjed a telefonos ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetésekről készített felvételekre is.

A Hatóság álláspontja szerint megkérdőjelezhető, hogy a Samsung Ügyfélszolgálatának munkatársai, illetve mindazon személyek, akik közreműködtek a bejelentőnek küldött válasz elkészítésében, milyen ismeretekkel rendelkeznek az adatkezelési tájékoztatójában foglalt rendelkezéseket illetően. A Hatóság szerint szükséges lehet az Ügyfélszolgálat munkatársai számára egy célirányos, belső képzést szervezni, amellyel felhívják a figyelmüket arra, hogy milyen módon tudják az Infotv.-nek megfelelően kezelni az adatvédelmi tárgyú érintetti kérelmeket.

A Hatóság emellett szükségesnek tartja az adatkezelési tájékoztató módosítását is annak érdekében, hogy egyértelmű legyen az érintettek számára, hogy az Infotv. 14. § a) pontjában szereplő joguk gyakorlása útján, az Infotv. 15. §-ában részletezett módon másolatot kérhetnek a rögzített telefonbeszélgetésről.

4. A Hatóság egy további kérdése arra vonatkozott, hogy a 2015. február 9-ei válaszlevének elkészítésében közreműködött-e a Samsung által megbízott más szervezet (például ügyvédi iroda).

A Hatóságnak küldött válaszelevelében a Samsung kifejtette, hogy a Samsung a bejelentő megkeresését követően egyeztetéseket folytatott egy, a Samsung által megbízott ügyvédi iroda egyik ügyvédjével. Az ügyvédi irodának elküldött kérdés kizárólag arra vonatkozott, hogy a bejelentő által a telefonbeszélgetés során hivatkozott Fgytv. 17/B. § (3) bekezdése alapján a Samsung kiadhatja-e a hangfelvételt a bejelentő számára.

A Hatóság megállapította, hogy az írásbeli kérelem beérkezését követően a Samsungnak tudnia kellett volna arról, hogy a bejelentő kérése nem csupán egy fogyasztóvédelmi tárgyú beadvány, hanem az Infotv. is szerepelt benne. A Hatóság szerint a Samsung hibázott akkor, amikor ügyvéd számára nem továbbította a bejelentő teljes kérelmét, elhallgatva ezzel az ügyvéd elől az adatvédelmi követelmények érvényesülése szempontjából lényeges körülményeket.

5. A bejelentő lakcímével összefüggésben a Samsung kifejtette, hogy *„a mondat, amely szerint a felvételeket »postai úton is megküldjük« a Bejelentő részére, tévedésből maradt rajta a válaszlevél alapját képező formanyomtatványon. Társaságunk semmilyen forrásból nem jutott hozzá a Bejelentő lakcíméhez, ezért a kért felvételeket a Bejelentő részére kizárólag e-mailben küldtük meg.”*

A rendelkezésre álló információk alapján megállapítható, hogy a bejelentő lakcímére utaló mondatrész egy ügyintézői figyelmetlenség következménye. Tekintettel arra, hogy a Samsung nem rendelkezik a bejelentő lakcímével, ezért az ügyintézői mulasztásnak adatvédelmi szempontból nincs jelentősége. Ennek ellenére a Hatóság szerint a Samsungnak fokozottabb figyelmet kell fordítania arra, hogy a formanyomtatványok kiküldése előtt minden olyan szövegrészt töröljenek, amelyekre a konkrét bejelentés kapcsán nincs szükség.

A Hatóság szerint a Samsungnak felül kell vizsgálnia azokat a formanyomtatványokat, amelyek az ügyfeleknek küldött válaszok alapjául szolgálnak. Így például a Hatóság számára rendelkezésre álló, a Samsung által küldött levelekben a Samsung a fogyasztóvédelmi hatóság, a békéltető testület és a bíróság eljárásának kezdeményezésének lehetőségét jelölte meg. Márpedig – mint arra bejelentő is helyesen rámutatott – amennyiben a Samsung az érintett kérelmét nem teljesíti, akkor az Infotv. 16. § (2) bekezdése és az Infotv. 18. § (2) bekezdése előírja a Samsung számára, hogy tájékoztassa az érintettet – többek között – a Hatósághoz fordulás lehetőségéről.

6. A Hatóság végezetül felhívja a Samsung figyelmét arra is, hogy az Infotv. alapján a Samsung nem kérheti azt, hogy az érintett indokolja meg a tájékoztatás iránti kérelmét. Az érintetti joggyakorlás nem tehető függővé attól, hogy mi a kérelmének az indoka, vagy mire szeretné felhasználni a személyes adatait.

Arra természetesen a Samsungnak lehetősége van, hogy az érintettet tájékoztassa arról, hogy az átadott hangfelvételekkel összefüggésben milyen kötelezettségeket kell megtartania. Ebből fakadóan Hatóság álláspontja szerint nem kifogásolható az, hogy a Samsung a bejelentőnek 2015. március 16-ai levelében kikötötte, hogy *„a Samsung Electronics Magyar Zrt. nem járul hozzá a hanganyag, illetve a levelezés harmadik fél részére történő átadásához, ez alól kivételt képez a lentiek szerinti, vagy egyéb hivatalos eljárások kezdeményezése.”*

IV. Összegzés

A Hatóság a fent kifejtettekre tekintettel tehát megállapította, hogy a Samsung késedelmesen továbbította a bejelentő számára a telefonos ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetésről készített hangfelvétel másolatát. A Hatóság megállapította, hogy a Samsung mulasztása alapvetően arra vezethető vissza, hogy nem ismerte fel, milyen tájékoztatási kötelezettségei vannak a rögzített hangfelvételekkel kapcsolatban.

A Samsung a Hatóságnak küldött levelében kifejtette, hogy a *„Társaságunk haladéktalanul megtette a szükséges intézkedéseket annak érdekében, hogy Társaságunk egységesen és a Tisztelt Hatóság által kialakított gyakorlatnak megfelelően kezelje a felvételek kiadására irányuló megkereséseket és azokat lehetőleg mihamarabb és teljes körűen teljesítse. Minderre Ügyfélszolgálatunk figyelmét külön tájékoztatás formájában is felhívtuk.”* A Hatóság ugyancsak a Samsung javára vette figyelembe azt is, hogy 2015. március 16-án teljesítették a bejelentő kérését, és továbbították a számára az általa kért hangfelvételt. E körülményekre tekintettel a Hatóság az ügyben nem indított az Infotv. 38. § (3) bekezdés b) pontja alapján adatvédelmi hatósági eljárást. A Hatóság azonban a Samsung mulasztásainak és a bejelentéssel összefüggésben az Infotv.-nyel ellentétes gyakorlatának a súlya miatt indokoltnak tartotta azt, hogy egy jelentésben tájékoztassa a nyilvánosságot a lefolytatott vizsgálatról és a Hatóság megállapításairól.

A Hatóság a jelentés közzétételével egyidejűleg az Infotv. 56. § (1) bekezdésére hivatkozva az alábbiakra szólította fel a Samsungot:

- 1. A Samsung vizsgálja felül a telefonos ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetésekről készített hangfelvételekkel és azoknak az érintettek részére történő kiadásával**

kapcsolatos gyakorlatát. A Samsung különös tekintettel vizsgálja felül az Infotv. 14. § a) pontja szerinti és az Infotv. 15-16. §-ában részletezett tájékoztatási kötelezettségére vonatkozó belső szabályzatokat és folyamatokat, amelynek során vegye figyelembe a jelentés III. pontjában szereplő megállapításokat. A Hatóság felszólítja a Samsungot arra, hogy a módosított belső szabályzatokról tájékoztassák a Hatóságot is.

2. A Samsung szervezzen belső képzést az Ügyfélszolgálat munkatársai számára, amelyen keresztül felhívják a figyelmüket arra, milyen feladataik vannak abban az esetben, ha az érintett tájékoztatást kér a személyes adatai kezeléséről, illetve milyen kötelezettségeik terhelik a Samsungot, mint adatkezelőt.
3. A Samsung módosítsa az adatkezelési tájékoztatóját úgy, hogy annak alapján egyértelmű legyen az érintettek számára, hogy az Infotv. 14. § a) pontjában szereplő és az Infotv. 15-16. §-ában részletezett joguk alapján kérhetik a telefonos ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetésekről készített hangfelvételek másolatát. Az adatkezelési tájékoztató módosítását továbbítsák a Hatóság számára is.
4. A Samsung fordítson kiemelt figyelmet arra, hogy a Samsung Ügyfélszolgálata által az érintettek küldött leveleikben kizárólag a kérelemhez igazodó szövegrészek szerepeljenek.

Az Infotv. 56. § (2) bekezdése alapján a Samsungnak haladéktalanul meg kell tennie a felszólításban megjelölt szükséges intézkedéseket, és a megtett intézkedéseiről, illetve – egyet nem értése esetén – álláspontjáról a felszólítás kézhezvételétől számított 30 napon belül írásban tájékoztatnia kell a Hatóságot.

A Hatóság a jelentését az Infotv. 59. § (1) bekezdése alapján készítette, amelynek nyilvánosságáról az Infotv. 59. § (3) bekezdése rendelkezik.

Budapest, 2015. augusztus 31.

Dr. Péterfalvi Attila
elnök
c. egyetemi tanár

(Ügyszám: NAIH/2015/1848/7/V)