



noyb – European Center for Digital Rights  
Goldschlagstraße 172/4/3/2

1140 Vienna  
Austria

Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ)  
Κηφισίας 1-3, Τ.Κ. 11523  
Αθήνα, Ελλάδα

Μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της ΑΠΔΠΧ

Αθήνα, 13.08.2024

Αριθμός υπόθεσης noyb: C-085

Καταγγέλλουσα:

[REDACTED]

Εκπρόσωπος σύμφωνα με το άρθρο  
80 παρ. 1 του ΓΚΠΔ:

noyb - European Center for Digital Rights  
Goldschlagstraße 172/4/3/2, 1140 Βιέννη

Καταγγελλόμενος:

**"ΑΛΦΑ-ΒΗΤΑ" ΒΑΣΙΛΟΠΟΥΛΟΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ  
ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ**  
Λεωφ. Σπάτων, Τ.Κ. 15344,  
Γέρακας, Παλλήνης, Αττικής

Σχετικά με:

Δικαίωμα πρόσβασης - Άρθρο 15 ΓΚΠΔ  
Αρχή της διαφάνειας - Άρθρο 5 παρ. 1 στοιχείο α' ΓΚΠΔ

## ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ

### 1. ΕΚΠΡΟΣΩΠΗΣΗ

1. Η noyb – European Center for Digital Rights είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός που δραστηριοποιείται στον τομέα της προστασίας των δικαιωμάτων και των ελευθεριών των καταγγελλόντων με έδρα Goldschlagstraße 172/4/3/2, 1140 Βιέννη, Αυστρία, αριθμός μητρώου ZVR: 1354838270 (στο εξής: «noyb») (**Σχετικό 1**).

2. Η *noyb* εκπροσωπεί την καταγγέλλουσα σύμφωνα με το άρθρο 80 παρ. 1 του ΓΚΠΔ (Σχετικό 2).

## 2. ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΑ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΑ

### 2.1. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας και το πρόγραμμα πιστότητας πελατών του

3. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας κατέχει και λειτουργεί μία από τις μεγαλύτερες αλυσίδες σούπερ μάρκετ στην Ελλάδα με περίπου 600 καταστήματα λιανικής πώλησης και 2.200.000 εκατομμύρια καταναλωτές στη χώρα, σύμφωνα με την ιστοσελίδα του.<sup>1</sup> Για να διατηρήσει σταθερό πελατολόγιο, ο υπεύθυνος επεξεργασίας έχει εισαγάγει ένα πρόγραμμα πιστότητας τριών επιπέδων με την ονομασία «*AB plus*», το οποίο βασίζεται στη χρήση της κάρτας «*AB Plus*» ή μιας εφαρμογής για κινητά τηλέφωνα. Το πρόγραμμα αυτό επιτρέπει στον υπεύθυνο επεξεργασίας να επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα των εγγεγραμμένων καταναλωτών του προκειμένου να τους προσφέρει εκπτώσεις, καθώς και εξατομικευμένες προσφορές και κουπόνια.
4. Οι καταναλωτές μπορούν να επιλέξουν μεταξύ τριών επιπέδων «*προνομιών*» και «*προτιμήσεων επικοινωνίας*». Εάν ένας πελάτης επιλέξει το προφίλ «*AB Plus Basic*», θα λαμβάνει γενικές διαφημιστικές ανακοινώσεις, τις οποίες η AB αποστέλλει σε όλους τους εγγεγραμμένους καταναλωτές AB Plus. Εάν ένας πελάτης επιλέξει το προφίλ «*AB Plus Personal*» ή το προφίλ «*AB Plus Unique*», συγκατατίθεται στην AB να διεξάγει ανάλυση των προσωπικών του δεδομένων που συλλέγονται μέσω της κάρτας του AB Plus ή της εφαρμογής για κινητά τηλέφωνα. Αυτά τα προσωπικά δεδομένα, επίσης, περιλαμβάνουν τις αγορές του και τις συνήθειές του ως πελάτη. Η AB χρησιμοποιεί αυτά τα δεδομένα για να δημιουργήσει εξατομικευμένες προσφορές και μηνύματα για τον πελάτη.
5. Όταν ο πελάτης επιλέγει το προφίλ «*AB Plus Unique*», η AB προχωρά σε όλες τις ανωτέρω αναφερόμενες επεξεργασίες. Επιπλέον, ο υπεύθυνος επεξεργασίας μοιράζεται τα προσωπικά δεδομένα του πελάτη με τρίτους («*Συνεργάτες*») για να του αποστέλλει προσωποποιημένες προσφορές, προσωποποιημένες επικοινωνίες και προωθητικές ανακοινώσεις.<sup>2</sup>
6. Η καταγγέλλουσα έχει εγγραφεί στο πρόγραμμα επιβράβευσης που προσφέρει η AB. Πιο συγκεκριμένα, έχει επιλέξει να συμμετέχει στην κατηγορία «*Personal*» του προγράμματος πιστότητας της AB.

### 2.2. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν ικανοποίησε το αίτημα πρόσβασης της καταγγέλλουσας

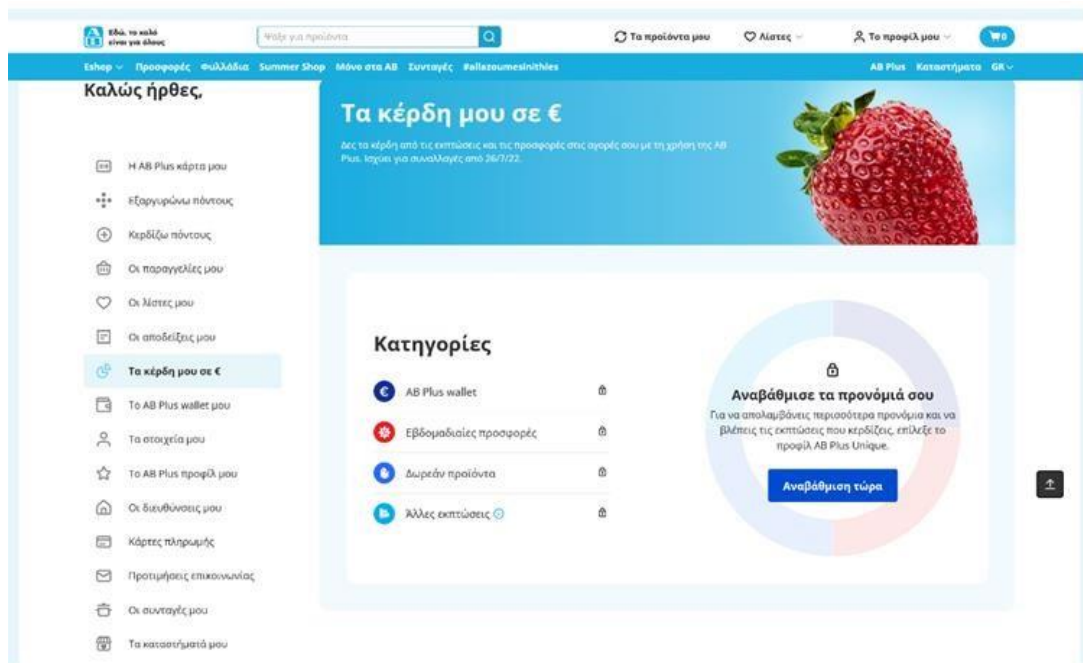
7. Στις 8.05.2024 η καταγγέλλουσα άσκησε το δικαίωμά της να έχει πρόσβαση στα προσωπικά της δεδομένα μέσω της φόρμας επικοινωνίας του υπεύθυνου επεξεργασίας <https://ask.ab.gr/s/contactsupport?language=el>. Η AB επιβεβαίωσε την παραλαβή του αιτήματος πρόσβασης της καταγγέλλουσας την ίδια ημέρα (Σχετικό 3). Ο υπεύθυνος επεξεργασίας περιόρισε το εύρος του αιτήματος με την απάντησή του στις 29.05.2024 (Σχετικό 4) παρέχοντας μόνο μία λίστα των συναλλαγών της καταγγέλλουσας και τα στοιχεία επικοινωνίας της σε ένα επεξεργάσιμο έγγραφο word χωρίς υπογραφή (Σχετικό 5).

---

<sup>1</sup> <https://www.ab.gr/ourcompany>

<sup>2</sup> Ίδτε ενότητα 2.11. των όρων και προϋποθέσεων του προγράμματος επιβράβευσης της AB (συνημμένο 2).

8. Η καταγγέλλουσα ζήτησε από τον υπεύθυνο επεξεργασίας να παράσχει τις ελλείπουσες πληροφορίες, σύμφωνα με το άρθρο 15 παρ. 1 του ΓΚΠΔ, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στις 7.6.2024 (**Σχετικό 6**). Σε μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που εστάλη στις 11.6.2024 (**Σχετικό 7**), ο υπεύθυνος επεξεργασίας αρνήθηκε να παράσχει τις πληροφορίες και παρέπεμψε την καταγγέλλουσα στους Όρους και τις Προϋποθέσεις του προγράμματος πιστότητας AB Plus (**Σχετικό 8**).
9. Επιπλέον, η AB ισχυρίστηκε ότι τα προσωπικά δεδομένα του καταγγέλλοντος που είχε στη διάθεσή της η εταιρεία είχαν παρασχεθεί με την προηγούμενη απάντηση της AB. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας, επίσης, αρνήθηκε να ενημερώσει την καταγγέλλουσα σχετικά με τους αποδέκτες των προσωπικών της δεδομένων. Πιο συγκεκριμένα, η AB ισχυρίστηκε ότι «[οι] παραλήπτες ορίζονται στους όρους του προγράμματος γενικά σε κατηγορίες σύμφωνα με την καθιερωμένη πρακτική, δεδομένου ότι ορισμένες συνεργασίες μπορεί να αλλάξουν».
10. Η AB απέκλεισε ακόμη και υπάρχουσες πληροφορίες σχετικά με την επεξεργασία που λαμβάνει χώρα σύμφωνα με την πολιτική απορρήτου της και τη σελίδα των Όρων και Προϋποθέσεων του προγράμματος. Στην ενότητα 5.8. των Όρων και Προϋποθέσεων η AB αναφέρει ότι διενεργεί κατάρτιση προφίλ των καταναλωτών που επιλέγουν την κατηγορία μέλους «*Personal*» ή «*Unique*». Για το σκοπό αυτό, η AB επεξεργάζεται «*τις αγοραστικές του συνήθειες, επίσκεψης σε καταστήματα υπό τα σήματα της AB, τη χρήση προσφορών που έχουν επικοινωνηθεί, την τοποθεσία διαμονής του, το σύνολο του κόστους των αγορών του [...]*». Η AB δεν παρείχε πρόσβαση σε καμία από αυτές τις πληροφορίες που επεξεργάζεται η ίδια ως υπεύθυνος επεξεργασίας.
11. Ακόμη πιο σημαντικό είναι ότι η AB δεν παρέχει σε όλους τους καταναλωτές πρόσβαση στο συνολικό χρηματικό ποσό που εξοικονόμησαν με τη χρήση της κάρτας επιβράβευσης σε ευρώ. Οι καταναλωτές καλούνται να «*αναβαθμίσουν*» την κατηγορία μέλους τους σε «*Unique*» για να έχουν πρόσβαση σε αυτές τις πληροφορίες. Τα δεδομένα αυτά δεν παρασχέθηκαν στην καταγγέλλουσα, ακόμη και μετά την υποβολή αιτήματος για πρόσβαση στα προσωπικά της δεδομένα.
12. Εν συντομία: η AB σκόπιμα παρέλειψε από την απάντησή της τις περισσότερες πληροφορίες που επεξεργάζεται σχετικά με την καταγγέλλουσα, παραπέμποντάς την στην ασαφή σελίδα των Όρων και Προϋποθέσεων της. Η AB αρνήθηκε να παράσχει πληροφορίες σχετικά με τους αποδέκτες των προσωπικών δεδομένων της καταγγέλλουσας. Η AB, επίσης, αποκλείει τους καταναλωτές της βαθμίδας «*Basic*» και «*Personal*» από την πρόσβαση στο συνολικό ποσό των χρημάτων που εξοικονόμησαν από τις προσφορές της AB.



Στιγμιότυπο οθόνης: Η AB αποκλείει τους χρήστες «Basic» και «Personal» από την πρόσβαση στα προσωπικά τους δεδομένα.

### 3. ΑΡΜΟΔΙΑ ΕΠΟΠΤΙΚΗ ΑΡΧΗ

13. Η παρούσα καταγγελία υποβάλλεται στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ) επειδή τόσο ο τόπος κατοικίας της καταγγέλλουσας όσο και ο τόπος της παράβασης βρίσκονται στην Αθήνα, Ελλάδα.
14. Η AB είναι εταιρεία με έδρα την Ελλάδα όπου και διατηρεί αλυσίδα σούπερ μάρκετ και ηλεκτρονικό κατάστημα. Η εταιρεία, ως υπεύθυνος επεξεργασίας, έχει δημιουργήσει και λειτουργεί το πρόγραμμα πιστότητας «AB Plus» σε όλα τα καταστήματα σούπερ μάρκετ της στην Ελλάδα.
15. Ως εκ τούτου, η ΑΠΔΠΧ είναι η αρμόδια αρχή για την εξέταση της παρούσας καταγγελίας, σύμφωνα με τα άρθρα 55 παρ. 1 και 77 παρ. 1 ΓΚΠΔ.

### 4. ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΚΟ ΤΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

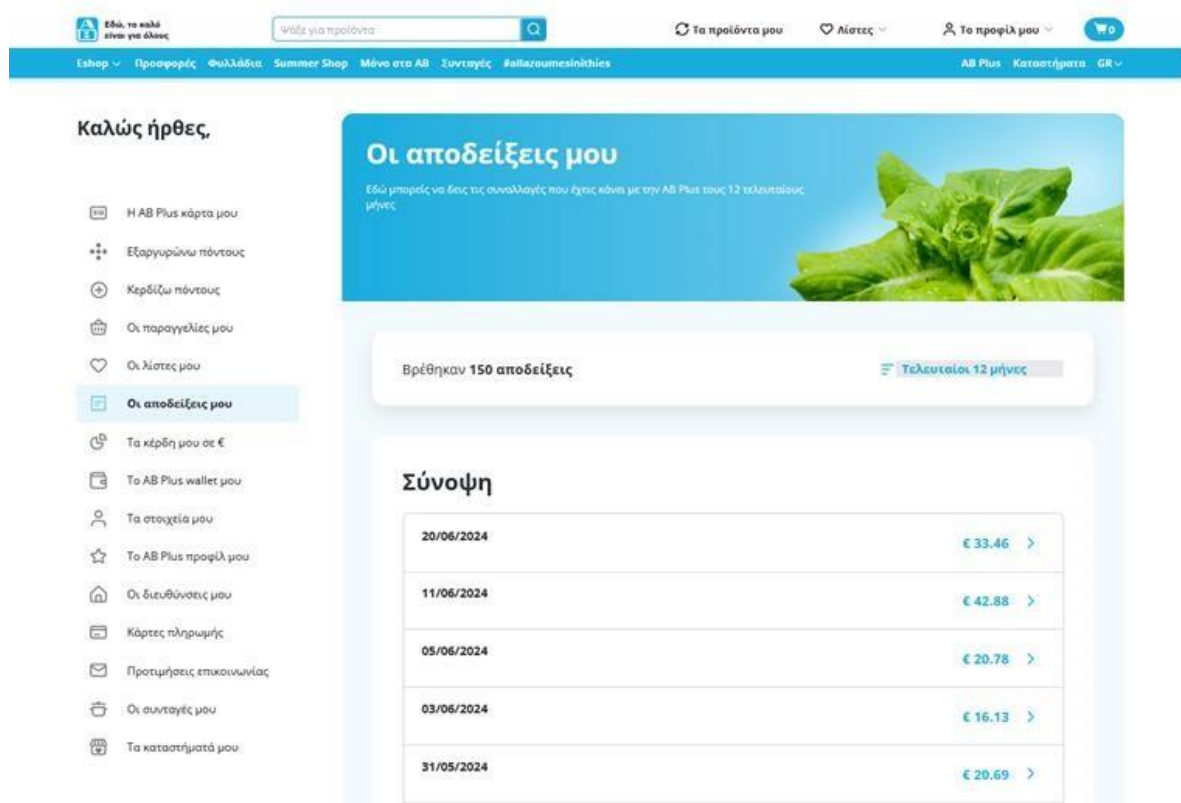
#### 4.1. Παραβιάσεις

16. Η καταγγελλόμενη παραβίασε δύο διατάξεις του ΓΚΠΔ. Η AB απάντησε ελλιπώς και ασαφώς στο αίτημα πρόσβασης της καταγγέλλουσας και, ως εκ τούτου, παραβίασε το άρθρο 15 παρ. 1 του ΓΚΠΔ. Στη συνέχεια, η AB παραβίασε την αρχή της διαφάνειας που θεσπίζεται στο άρθρο 5 παρ. 1 στοιχείο α' ΓΚΠΔ.

#### 4.2. Παραβίαση του άρθρου 15 παρ. 1 ΓΚΠΔ και του άρθρου 5 παρ. 1 στοιχ. α' ΓΚΠΔ

**4.2.1. Η AB δεν παρέιχε πλήρη πρόσβαση στις κατηγορίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που επεξεργάζεται [άρθρο 15 παρ. 1 στοιχ. β' ΓΚΠΔ].**

17. Το άρθρο 15 παρ. 1 στοιχ. β' ΓΚΠΔ επιβάλλει στον υπεύθυνο επεξεργασίας την υποχρέωση να παρέχει πρόσβαση στις κατηγορίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που επεξεργάζεται.
18. Η απάντηση της ΑΒ στο αίτημα πρόσβασης της καταγγέλλουσας περιλάμβανε μόνο δύο κατηγορίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ενώ είναι προφανές ότι επεξεργάζεται πολύ περισσότερα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα. Αυτό προκύπτει από τα στιγμιότυπα οθόνης που προέρχονται από τον λογαριασμό ΑΒ Plus της καταγγέλλουσας στον ιστότοπο της ΑΒ. Σύμφωνα με τα αποδεικτικά στοιχεία, η ΑΒ διατηρεί τις αποδείξεις των καταναλωτών για τουλάχιστον ένα έτος και, επίσης, επεξεργάζεται όλα τα δεδομένα που προκύπτουν από τις αποδείξεις και τις λίστες αγορών που δημιουργούνται στο ηλεκτρονικό της κατάστημα.



Καλώς ήρθες.

Εδώ, το καλά θύει για όλους

Ψάξε για προϊόντα

Τα προϊόντα μου

Λίστες

Το προφίλ μου

Εshop Προσφορές Φυλλάδια Summer Shop Μόνο στο ΑΒ Συντάγεις #allazoumesinichies ΑΒ Plus Καταστήματα GR

### Οι αποδείξεις μου

Εδώ μπορείς να δεις τις συναλλαγές που έχεις κάνει με την ΑΒ Plus τους 12 τελευταίους μήνες

Βρέθηκαν 150 αποδείξεις

Τελευταίοι 12 μήνες

#### Σύνοψη

20/06/2024	€ 33.46
11/06/2024	€ 42.88
05/06/2024	€ 20.78
03/06/2024	€ 16.13
31/05/2024	€ 20.69

Στιγμιότυπο οθόνης: Η ΑΒ τηρεί τις αποδείξεις των καταναλωτών για τουλάχιστον ένα έτος.

19. Ακόμη πιο σημαντικό, οι όροι και προϋποθέσεις του προγράμματος πιστότητας ΑΒ Plus αναφέρουν ότι τα προσωπικά δεδομένα των μελών του προγράμματος επιβράβευσης διατηρούνται για όσο διάστημα η κάρτα ΑΒ Plus παραμένει σε ισχύ. Είναι, επομένως, προφανές ότι η ΑΒ επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα και σε πολύ μεγαλύτερη ποσότητα από τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που παρασχέθηκαν στην καταγγέλλουσα. Επιπλέον, η ΑΒ δεν έδωσε πρόσβαση στο χρηματικό ποσό που εξοικονομήθηκε με τη χρήση της κάρτας πιστότητας, το οποίο είναι εμφανώς ένα στοιχείο που επεξεργάζεται.
20. Ακόμη, σύμφωνα με την παράγραφο 7.3 της παρούσας καταγγελίας, η ΑΒ καταρτίζει προφίλ των καταναλωτών που επιλέγουν τις κατηγορίες «Personal» και «Unique». Η εν λόγω κατάρτιση προφίλ πραγματοποιείται βάσει των προσωπικών δεδομένων που παρέχονται από τους καταναλωτές και συλλέγονται από αυτούς. Η ΑΒ δεν έδωσε πρόσβαση στο περιεχόμενο του προφίλ «ΑΒ Plus» της καταγγέλλουσας, ούτε στις κατηγορίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που χρησιμοποιήθηκαν για τη δημιουργία του.

#### **4.2.2. Η ΑΒ αρνήθηκε να παράσχει πρόσβαση στους αποδέκτες των προσωπικών δεδομένων του καταγγέλλοντος [άρθρο 15 παρ. 1 στοιχ. γ' ΓΚΠΔ].**

21. Στην προκειμένη περίπτωση, η ΑΒ ισχυρίστηκε ότι όλες οι σχετικές πληροφορίες περιλαμβάνονται στους Όρους και Προϋποθέσεις του προγράμματος πιστότητας αντί να αναφέρονται σαφώς οι αποδέκτες των προσωπικών δεδομένων της καταγγέλλουσας.
22. Το άρθρο 15 παρ. 1 στοιχ. γ' ΓΚΠΔ ορίζει ρητά ότι ο υπεύθυνος επεξεργασίας πρέπει να παρέχει στο υποκείμενο των δεδομένων πρόσβαση στους αποδέκτες των προσωπικών του δεδομένων.
23. Αυτή η υποχρέωση του υπεύθυνου επεξεργασίας επιβεβαιώθηκε στην παράγραφο 51 της απόφασης του ΔΕΕ στην υπόθεση C-154/21 «RW κατά Österreichische Post AG», ως εξής:  
  
*«[...] το άρθρο 15, παράγραφος 1, στοιχείο γ', του ΓΚΠΔ [...] έχει την έννοια ότι το δικαίωμα πρόσβασης του υποκειμένου των δεδομένων στα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν, το οποίο προβλέπει η εν λόγω διάταξη, συνεπάγεται, οσάκις τα δεδομένα αυτά κοινολογήθηκαν ή πρόκειται να κοινολογηθούν σε αποδέκτες, την υποχρέωση του υπευθύνου επεξεργασίας να γνωστοποιήσει στο υποκείμενο των δεδομένων τη συγκεκριμένη ταυτότητα των αποδεκτών [...].»*
24. Είναι, επομένως, προφανές ότι η παραπομπή του υποκειμένου των δεδομένων στους Όρους και τις Προϋποθέσεις του προγράμματος και η αναφορά μόνο των κατηγοριών των αποδεκτών δεν αποτελεί ορθή απάντηση σε αίτημα πρόσβασης.

#### **4.2.3. Η ΑΒ παραβίασε το άρθρο 5 παρ. 1 στοιχείο α' ΓΚΠΔ**

25. Η ΑΒ αρνήθηκε να παράσχει επαρκείς πληροφορίες σχετικά με τις κατηγορίες των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που υποβάλλονται σε επεξεργασία, καθώς και τους αποδέκτες τους. Από την παραβίαση του άρθρου 15 παρ. 1 στοιχ. β' και δ' ΓΚΠΔ προκύπτει ότι η ΑΒ παραβίασε την αρχή της διαφάνειας σύμφωνα με το άρθρο 5 παρ. 1 στοιχ. α' ΓΚΠΔ.

## **5. ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ**

### **5.1. Αίτημα για τη διεξαγωγή έρευνας**

26. Η καταγγέλλουσα καλεί την αρμόδια αρχή να διερευνήσει σύμφωνα με το άρθρο 58 παρ. 1 ΓΚΠΔ την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων που διενεργεί η ΑΒ και, ειδικότερα, την κατάρτιση προφίλ των καταναλωτών της και τον κατάλογο των αποδεκτών των προσωπικών δεδομένων των καταναλωτών.

### **5.2. Αίτημα έκδοσης αναγνωριστικής απόφασης**

27. Η καταγγέλλουσα ζητεί να γίνει δεκτή η καταγγελία και να αναγνωριστεί ότι η ΑΒ παραβίασε το άρθρο 15 παρ. 1 στοιχ. β' και γ', καθώς και το άρθρο 5 παρ. 1 στοιχ. α' ΓΚΠΔ.

### **5.3. Αίτημα να υποχρεωθεί ο υπεύθυνος επεξεργασίας να συμμορφωθεί με το αίτημα της καταγγέλλουσας**

28. Η καταγγέλλουσα ζητεί από την αρμόδια αρχή να δώσει εντολή στην ΑΒ να συμμορφωθεί με το αίτημα της καταγγέλλουσας και να παράσχει όλες τις πληροφορίες που αφορούν το αίτημά της.

#### 5.4. Πρόταση επιβολής προστίμου

29. Η καταγγέλλουσα προτείνει στην αρμόδια αρχή να επιβάλει πρόστιμο στην ΑΒ, ως υπεύθυνο επεξεργασίας, σύμφωνα με το άρθρο 58 παρ. 2 στοιχ. θ' και το άρθρο 83 παρ. 5 στοιχ. α' και β' ΓΚΠΔ για τις παραβάσεις του άρθρου 5 παρ. 1 στοιχ. α και του άρθρου 15 παρ. 1 στοιχ. β' και γ' ΓΚΠΔ από την ΑΒ.

#### 6. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

30. Η επικοινωνία μεταξύ της *noyb* και της ΑΠΔΠΧ κατά τη διάρκεια αυτής της διαδικασίας είναι δυνατό να διενεργείται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση [REDACTED] με αναφορά στον αριθμό υπόθεσης C-085 ή στο [REDACTED].