Az ügyféllel folytatott telefonbeszélgetések szolgáltató általi rögzítéséről

Ügyiratszám: 69/P/2007-5

Tisztelt […]!

Megkaptam beadványát, melyben a következő panaszokkal kapcsolatban kérte tájékoztatásomat. Első kérdése azzal kapcsolatos, hogy jogszerű-e a különböző szolgáltatók telefonos ügyfélszolgálatai által folytatott eljárás, hogy rögzítik a beszélgetést, illetve mit lehet tenni, ha nem adják ki a felvételt. Beadványa második részében a SuperShop kártyát kiadó cég adatkezelési eljárását kifogásolja. Az ügyben a következő tájékoztatást adom.

A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Avtv.) 2. § 1. pontja szerint személyes adat: bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. Továbbá a 3. § (1) bekezdése alapján személyes adat akkor kezelhető, ha ahhoz az érintett hozzájárul, vagy azt törvény vagy – törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben – helyi önkormányzat rendelete elrendeli.

A telefonbeszélgetések rögzítéséről nem rendelkezik külön törvény, így az csak az érintett hozzájárulásával történhet. Az Avtv. 2. § 6. pontja szerint a hozzájárulás az érintett kívánságának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul. Ezért a beszélgetés megkezdésekor a hívást kezdeményező ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a beszélgetés hanganyagát rögzítik. Ezzel a tájékoztatással annak lehetőségét kell megteremteni, hogy az ügyfél eldönthesse: hozzájárul ahhoz, hogy az ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetését rögzítsék, vagy személyesen kívánja az ügyfélszolgálati helyiséget felkeresni. Emellett álláspontom szerint az ügyfélszolgálatoknak rendelkezésre kell bocsátaniuk az ügyfél számára egy olyan telefonszámot is, ahol a lezajlott beszélgetésekről nem készül hangfelvétel. Amennyiben az ügyfélszolgálat nem kínál fel olyan telefonszámot, ahol a kezdeményezett hívásokat nem rögzítik, biztosítani kell annak lehetőségét, hogy az ügyfél személyesen is választ kaphasson kérdéseire. A rögzített hanganyag mindkét fél által hozzáférhető és felhasználható kell, hogy legyen, amennyiben annak bizonyítása válik szükségessé, hogy mi hangzott el a rögzített beszélgetés során. Ha rögzítik a beszélgetést, az ügyfél számára biztosítani kell, hogy az általa kezdeményezett, és hozzájárulásával készített hangfelvétellel rendelkezhessen. A különböző ügyfélszolgálatok eltérő gyakorlatot alakítottak ki az ügyfél rendelkezési jogának biztosítására. Van olyan ügyfélszolgálat, ahol magát a hangfelvételt adják ki az érintettnek, és van olyan ügyfélszolgálat is, ahol az érintett kérelmére a beszélgetésről készített jegyzőkönyvet bocsátják rendelkezésre.

Ha a fenti feltételeknek megfelel a telefonos ügyfélszolgálatot működtető intézmény vagy cég tevékenysége, akkor ez a személyes adatok védelme szempontjából nem kifogásolható.

Mint ahogy az előbbiekben már említettem, az érintett számára biztosítani kell a lehetőséget, hogy hozzáférjen a hangfelvételhez. Az Avtv. szerint az érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről. Az adatkezelő a tájékoztatást 30 napon köteles megadni, és csak abban az esetben tagadhatja meg, ha azt a törvény megengedi. Az elutasítást minden esetben meg kell indokolni. [11. § (1) a) pont; 12.-13. §; 16. §]

Ha megtagadják a felvétel kiadását, Önnek az Avtv. 27. § (1) bekezdése alapján lehetősége van kérnie, hogy ügyét kivizsgáljam.

Továbbá az Avtv. 17. §.-a szerint az érintett jogainak megsértése esetén az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.
Az érintett bírósághoz fordulhat személyhez fűződő jogának megsértése miatt. A bíróság előtt a Polgári Törvénykönyv (a továbbiakban: Ptk.) 84. §-a alapján a következő igényeket támaszthatja:

a) követelheti a jogsértés megtörténtének bírósági megállapítását;
b) követelheti a jogsértés abbahagyását és a jogsértő eltiltását a további jogsértéstől;
c) követelheti, hogy a jogsértő nyilatkozattal vagy más megfelelő módon adjon elégtételt, és hogy szükség esetén a jogsértő részéről vagy költségén az elégtételnek megfelelő nyilvánosságot biztosítsanak;
d) követelheti a sérelmes helyzet megszüntetését, a jogsértést megelőző állapot helyreállítását a jogsértő részéről vagy költségén, továbbá a jogsértéssel előállott dolog megsemmisítését, illetőleg jogsértő mivoltától megfosztását;
e) kártérítést követelhet a polgári jogi felelősség szabályai szerint.

Beadványának második kérdésére vonatkozóan az alábbi állásfoglalást teszem. A panasszal kapcsolatban megkerestem a SuperShop Kft. képviselőjét, aki a következő tájékoztatást adta.

Megkeresésem után vizsgálatot folytattak le az ügyben, melynek során megállapításra került, hogy ügyfélszolgálatuk – kérésének megfelelően – 2006. június 12-én törölte az Ön személyes adatait a nyilvántartásból. Ezt követően a rendszer már csak olyan adatot tartalmaz, mely alapján a korábbi ügyfél nem azonosítható. az érintettel a kapcsolat nem helyreállítható.

A személyes adatok védelmével és a közérdekű adatok nyilvánosságával kapcsolatos kérdéseivel kérem a jövőben is forduljon hozzám bizalommal.

Budapest, 2007. május 29.

Üdvözlettel:

Dr. Péterfalvi Attila