



ÚŘAD PRO OCHRANU OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7
tel.: 234 665 111, fax: 234 665 444
posta@uouu.cz, www.uouu.cz

UOOUX00E8SIN

Čj. UOOU-00538/20-16
Praha 26. srpna 2020

Protokol o kontrole

Kontrolní orgán:

Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, IČO 70837627, (dále jen „Úřad“).

Pravomoc kontrolního orgánu k výkonu kontroly vyplývá z čl. 58 odst. 1 písm. b) nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), ve spojení s § 50 odst. 1 zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

Kontrolující:

JUDr. Jiřina Rippelová – inspektorka Úřadu, průkaz inspektorky č. 065, jako vedoucí kontrolní skupiny na základě pověření ke kontrole ze dne 12. března 2020.

Ing. Milan Švajcr – pověřený zaměstnanec Úřadu, č. služebního průkazu 166023056, na základě pověření ke kontrole ze dne 12. března 2020.

Kontrolovaná osoba:

XXXX s.r.o., se sídlem: XXXX (dále též „XXXX“ nebo „kontrolovaná osoba“).

Zastoupena: XXXXX, jednatelem XXXX s.r.o.

Předmět kontroly:

Předmětem kontroly je dodržování povinností stanovených kontrolované osobě nařízením (EU) 2016/679 v souvislosti se zpracováním osobních údajů zákazníků a osobních údajů oslovených potencionálních zákazníků v rámci zprostředkování nabídek energií společností XXXX s.r.o.

První kontrolní úkon:

Oznámení o zahájení kontroly čj. UOOUU-00538/20-3, doručené kontrolované osobě dne 25. května 2020.

Poslední kontrolní úkon:

Na žádost Úřadu poskytnutá součinnost České obchodní inspekce ze dne 7. července 2020, písemnosti evidovány pod č.j. UOOU-00538/20-15.

I. Přehled podkladů:

Protokol o kontrole se opírá o následující podklady a dokumenty, které byly pořízeny před zahájením kontroly a v jejím průběhu, popř. o dokumenty a skutečnosti, které jsou kontrolnímu orgánu známy z jeho úřední činnosti.

1. Podnět od XXXXXXXXXXX, zastoupené XXXX ze dne 24. ledna 2020, čj. UOOU-00538/20-1, 8 listů.
 - Plná moc k zastupování XXXXXX, 1 list,
 - Odstoupení od smlouvy dle § 1829 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ze dne 18. července 2019 (adresát XXXX s.r.o.), 1 list,
 - Podací lístek ze dne 18.7.2019 (adresát XXXX s.r.o.), 1 list,
 - Podací lístek ze dne 18.7.2019 (adresát XXXX s.r.o.), 1 list,
 - Odstoupení od smlouvy dle § 1829 odst. 2 ve spojení s § 1820 odst. 1 zákona č. 89/2012., občanský zákoník, ze dne 18. července 2019 (adresát XXXXXX), 1 list,
 - Dohoda o ukončení smlouvy s XXXXXXXXXXX (29.5.2019), uzavřená dne 10. 7. 2019, 1 list,
 - Všeobecné informace (tiskopis strana 2, verze 6/2019), 1 list,
 - XXXX s.r.o. (tiskopis Rámcová smlouva o poskytování služeb („Přihláška“) strana 1, verze 6/2019), 1 list,
 - Přihláška o zajištění slev na dodávkách energií XXXXXX, (tiskopis: před vyplněn EAN: XXXX a datum 29. 5. 2019), 2 listy
 - Zpět vzetí výpovědi/odstoupení od přihlášky o zajištění slev na dodávky energií (nevyplněný tiskopis), 1 list,
 - Kopie obálky od XXXXXX, Pošta: 67551 Jaroměřice nad Rokytnou, 1 list,
 - Průvodní dopis XXXXXX: Zaslání faktury, druhostranně faktura na smluvní pokutu 3630,-Kč, u obojího podepsán jednatel XXXXX, 1 list,
 - Přihláška o zajištění slev na dodávkách energií XXXXX, (tiskopis první strana: před vyplněn EAN: XXXX), 1 list,
 - XXXX s.r.o. (tiskopis Dohoda o zastupování, verze 9/2019, před vyplněn datum 17. ledna 2020), 1 list,
 - Smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny ze sítí XXXXX z 25. 6. 2019 (zprostředkovatel: XXXXXXX), 1 list,
 - Faktura ze dne 21. ledna 2020, od XXXXXX, na smluvní pokutu 3630,-Kč, podepsán jednatel XXXXX, 1 list.
2. Pověření ke kontrole, čj. UOOU-00538/20-3, ze dne 12. března 2020, 1 list.
3. Oznámení přestupku pod č.j. KRPU-14089-8/PŘ-2020-040918 (obvodní oddělení policie Teplice), ze dne 14. dubna 2020, evidováno pod č.j. UOOU-00538/20-4, 1 list,
 - Úřední záznam o podání vysvětlení ze dne 17. 1. 2020, XXXXXXX (KRPU-14089-1/PŘ-2020-040918), 1 list,
 - Úřední záznam policejního orgánu (KRPU-14089-3/PŘ-2020-040918), 1 list,
 - Vyjádření k žádosti policie od XXXX s.r.o., jednatele XXXXXXXx (KRPU-14089-7/PŘ-2020-040918) s kopiemi tiskopisů XXXX s.r.o. (tiskopis Rámcová smlouva o poskytování služeb („Přihláška“) strana 1, verze 1/2020 a Dohoda o zastupování, verze 9/2019), 3 listy + obálka s CD,
4. Úřední záznam o provedení kontrolního úkonu, vyhodnocení Oznámení přestupku, 1 list,

zjištění obsahu CD:

- Rámcová smlouva o poskytování služeb (Příhláška), před vyplněná ze dne 17. 1. 2020 a druhostranně Dohoda o zastupování před vyplněná ze dne 17.1.2020, 1 list,
 - Odstoupení od smlouvy dle § 1829 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ze dne 18. července 2019 (adresát XXXX s.r.o.) a druhostranně Odstoupení od smlouvy dle § 1829 odst. 2 ve spojení s § 1820 odst. 1 zákona č. 89/2012., občanský zákoník, ze dne 18. července 2019 (adresát XXXX s.r.o.), 1 list,
 - Podací lístek ze dne 18.7.2019 (adresát XXXX s.r.o.),1 list,
 - Zvětšeniny předešlého, 5 listů
- Vlastní šetření:
- Prověření tvrzení obchodního zástupce, že osobní údaje potencionálních zákazníků mu jsou sdělovány prostřednictvím webové stránky XXXXXX, respektive XXXX s.r.o., na adrese. XXXX, 3 listy,
 - Šetření u Českého telekomunikačního úřadu k tel. číslu: 530519090, 4 listy,
 - Výpisy z obchodního rejstříku k XXXX s.r.o. a XXXXX s.r.o. Šetření postavení XXXX v daných společnostech.
5. Oznámení o zahájení kontroly čj. UOOU-00538/20-6 doručené kontrolované osobě dne 25. května 2020, 4 listy.
6. Úřední záznam ze dne 9. června 2020, o telefonní žádosti kontrolované osoby o prodloužení lhůty k doplnění informací, evidováno pod čj. UOOU-00538/20-7, 1 list.
7. Písemná žádost kontrolované osoby, ze dne 9. června 2020, o prodloužení lhůty k poskytnutí informace a zaslání užívaných tiskopisů kontrolovanou osobou, evidováno pod čj. UOOU-00538/20-8, 1 list.
- Tiskopis - Dohoda o zastupování (verze 9/2019), 1 strana listu,
 - Tiskopis - Rámcová smlouva o poskytování služeb (Příhláška), (verze 1/2020), 1 list.
8. Sdělení Úřadu kontrolované osobě, lhůta k doručení písemností prodloužena do 25. června 2020, evidováno pod čj. UOOU-00538/20-9, 1 list.
9. Sdělení informací a doložení podkladů od kontrolované osoby ze dne 25. června 2020, evidováno pod čj. UOOU-00538/20-10 až 12 (přijato DS ve třech zásilkách), 1 list.
- 1) Písemnost pod č.j. UOOU-00538/20-10 obsahuje, celkem 14 listů:
- „*Sdělení informací a doložení podkladů*“ Průvodní informace členěná do 8-mi bodů dle žádosti.
 - „*Směrnice pro stanovení pravidel práce a komunikace obchodního zástupce (příkazníka)*“, obsahuje prezenční listinu seznámených osob.
 - „*Směrnice pro nakládání s chráněnými daty a osobními údaji*“, obsahuje prezenční listinu seznámených osob.
 - „*Směrnice pro stanovení pravidel pro výmaz osobních údajů*“, obsahuje prezenční listinu seznámených osob.
- 2) Písemnost pod č.j. UOOU-00538/20-11 obsahuje, celkem 37 listů:

- „Příkazní smlouva mezi XXXX s.r.o. (IČ XXXX) a XXXXX, IČ: XXXX“ s „Přílohou č. 1 Etický kodex zaměstnanců a všech pracovníků obchodu“. Smlouva uzavřena 20.6.2019, od 1.3.2020 již pro kontrolovanou osobu nepracuje.
 - PowerPoint ke školení „Etický kodex, nakládání s osobními údaji GDPR“
 - PowerPoint ke školení „GDPR & IT Security“
 - Záznam o provedení školení – Prezenční listina z 20.6.2019 ke školení „Etický kodex, nakládání s osobními údaji GDPR“
 - Záznam o provedení školení – Prezenční listina z 2.3.2020 ke školení „Etický kodex, nakládání s osobními údaji GDPR“
 - Záznam o provedení školení – Prezenční listina z 20.6.2019 ke školení „GDPR & IT Security“
 - Záznam o provedení školení – Prezenční listina z 2.3.2020 ke školení „GDPR & IT Security“
 - „Směrnice pro stanovení pravidel práce a komunikace obchodního zástupce (příkazníka)“, obsahuje prezenční listinu seznámených osob.
- 3) Písemnost pod č.j. UOOU-00538/20-12 obsahuje, celkem 20 listů:
- „Záznam o zpracování osobních údajů - klienti a potencionální klienti“, XXXX s.r.o. (IČ XXXXX), čl. 30 odst. 1 nařízení GDPR.
 - „Informace o zpracování osobních údajů dle čl. 13 nařízení GDPR“
 - „Aukce energií, Dohoda o zastupování“, XXXX s.r.o. (IČ XXXX) x klient.
 - „Aukce energií, Rámcová smlouva o poskytování služeb (dále jen „Přihláška k energetické soutěži)“, XXXX s.r.o. (IČ XXXXX) x klient.
 - „Všeobecná informace“, příloha k Přihlášce k energetické soutěži.
 - „Rámcová smlouva o postoupení klientských smluv“, ze dne 28.6.2019, mezi společnostmi XXXX s.r.o. (IČ XXXXX) a XXXX s.r.o. (IČ XXXXX). Celkem se jedná o 8 klientů.
 - „Dodatek č. 1 k Rámcové smlouvě o postoupení klientských smluv“, ze dne 10.9.2019, mezi společnostmi XXXX s.r.o. (IČ XXX) a XXXX s.r.o. (IČ XXX). Celkem se jedná o 5 klientů.
 - „Dodatek č. 2 k Rámcové smlouvě o postoupení klientských smluv“, ze dne 8. 1. 2020, mezi společnostmi XXXX s.r.o. (IČ XXX) a XXXX s.r.o. (IČ XXX). Celkem se jedná o 5 klientů, včetně XXXXX.
 - „Příkazní smlouva mezi XXXX s.r.o. (IČ XXXX) a XXXXXXX“ s „Přílohou č. 1 Etický kodex zaměstnanců a všech pracovníků obchodu“
Smlouva uzavřena 10.9.2019.
10. Úřední záznam o provedení kontrolního úkonu ze dne 2. července 2020, Vyhodnocení informace kontrolované osoby (UOOU-00538/20-10 až 12), evidováno pod čj. UOOU-00538/20-13, 5 listů.
11. Žádost o součinnost zasláná dne 2. července 2020 České obchodní inspekci, evidováno pod čj. UOOU-00538/20-14, 1 list.
12. Sdělení České obchodní inspekce ze dne 7. července 2020, evidováno pod čj. UOOU-00538/20-15, 1 list.

V rámci kontroly je posuzováno výhradně zpracování osobních údajů v rozsahu stanoveném v předmětu kontroly, a ledaže je níže uvedeno jinak, v čase provedení kontroly. Z výše uvedených podkladů jsou pro kontrolní zjištění v protokolu o kontrole výslovně vyhodnoceny pouze ty podklady, případně jejich části, v nichž jsou uvedeny relevantní údaje.

II. Důvod kontroly:

Kontrola byla zahájena na základě podnětu fyzické osoby, stěžovatelky XXXXX a oprávnění vyplývajícího z čl. 58 odst. 1 písm. b) nařízení (EU) 2016/679 ve spojení s § 50 zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

III. Kontrolní zjištění:

K prováděné kontrole obecně:

Skutečnosti zjištěné vlastní kontrolní činností Úřadu

Dne 29. května 2019 uzavřela XXXX (dále jen „stěžovatelka“) smlouvu se společností XXXX s.r.o. (IČ: XXXX), zastoupené obchodním zástupcem XXXXX. Jednatel společnosti byl v té době dle výpisu z OR XXXX.

Meritem smlouvy byl souhlas stěžovatelky s účastí na energetické soutěži a zplnomocnění XXXX s.r.o. s uzavřením smlouvy jménem stěžovatelky na dodávky energií s dodavatelem energií (elektřiny a plynu).

Dne 25. června 2019 podepsal XXXXX, jménem XXXX, za stěžovatelku smlouvu na zprostředkování dodávky energií s dodavatelem energií (elektřiny a plynu), společností XXXXXX).

Dne 10. července 2019 zrušila „Dohodou o ukončení smlouvy“ stěžovatelka smlouvu se společností XXXX s.r.o., uzavřenou 29. května 2019 a téhož dne, uzavřela novou smlouvu s kontrolovanou osobou (XXXX s.r.o.), oba právní úkony realizovala na základě podnětu obchodního zástupce „obou“ společností XXXX. V obou případech zastupoval zúčastněné společnosti ve funkci jednatele XXXX.

Jednatel kontrolované osoby byl dle výpisu z obchodního rejstříku dne 10. července 2019 XXXX, přičemž jednatelem XXXX byl XXXX do zániku funkce **dne 2. června 2019**, avšak tato informace byla z obchodního rejstříku vymazána až **dne 24. února 2020** (od 3. června 2019 je jednatelem společnosti XXXXX).

Dne 18. července 2019 zaslala stěžovatelka společnosti XXXX s.r.o. „Odstoupení od smlouvy dle § 1829 odst. 2 ve spojení s § 1820 odst. 1 zákona č. 89/2012., občanský zákoník“. Důkazem, krom emailové korespondence, je podací lístek ze dne 18. 7. 2019 (adresát XXXX s.r.o.).

Dále pak stěžovatelka zaslala téhož dne, 18. července 2019, kontrolované osobě „Odstoupení od smlouvy dle § 1829 odst. 1 zákona č. 89/2012., občanský zákoník“. Důkazem, krom emailové korespondence, je podací lístek ze dne 18. 7. 2019 (adresát XXXX s.r.o.).

Součástí odstoupení od smlouvy i odvolání je odvolání plné moci k zastupování stěžovatelky a k jednáním směřujícím ke změně dodavatele energií, případně ke zmocnění dalších osob k těmto úkonům. Dále stěžovatelka odvolala souhlas se zpracováním a využitím jejích osobních údajů a poskytnutých soukromých informací a požádala o odstranění veškerých osobních údajů stěžovatelky a informací, které společnost ke stěžovatelce eviduje.

Stejnopisy Odstoupení od smlouvy odeslala rovněž elektronicky na adresy XXXX. Blíže viz podklady č. 1 a 3.

Jménem kontrolované osoby následovala dne 19. července 2019 emailová korespondence z adresy XXXX ve věci potvrzení odstoupení od smlouvy dle § 1829 odst. 1 zákona č. 89/2012., občanský zákoník.

XXXX s.r.o. na odstoupení od smlouvy a žádost o likvidaci osobních údajů nijak nereagovala.

Dne 23. července 2019 obdržela stěžovatelka dle svého tvrzení na svůj mobil, č. XXXX, SMS ve znění: „*Vazeny kliente, potvrzujeme storno přihlasky XXXX na elektrinu a plyn. V pripade dotazu volejte XXXX*“. Blíže viz podklady č. 1.

Dne 28. srpna 2019 obdržela stěžovatelka písemnost od XXXX, datované 16. srpna 2019, která obsahovala „Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny ze sítí NN“ uzavřenou dne 25. června 2019 mezi XXXX (zastoupenou „jednatel“ XXXX) a společností XXXX, zastoupené obchodním ředitelem.

V návaznosti na písemnost doručenou dne 28. srpna 2019 stěžovatelka, emailem ze dne 11. září 2019, rekapitulovala předešlý postup XXXX s.r.o. a požádala emailem zákaznické centrum kontrolované osoby (XXXX s.r.o.) o následující informace:

1. *Z jakého důvodu nedošlo od 23. července 2019 k okamžitému odstranění veškerých osobních údajů k osobě stěžovatelky?*
2. *Z jakého důvodu (dle dopisu z „16. srpna 2019“), došlo ke změně dodavatele energií, když od 23. července 2019 došlo k odejmutí udělených plných mocí k postoupení přihlášky a k ostatním úkonům ze smlouvy vyplývajícím?*
3. *Jaké úkony provedla společnost po odvolání plných mocí a souhlasu ke zpracovávání osobních údajů a informací (nejméně od 23. července 2019) ve směru k třetím osobám.*

Stěžovatelka pak 18. září 2019 obdržela emailem informaci od zákaznického centra kontrolované osoby, zastoupené XXXXXXX, manažerkou XXXX, že vinou zaměstnankyně došlo k chybě při zpracování osobních údajů stěžovatelky.

Jmenovaná mimo jiné potvrdila, že veškerá spolupráce stěžovatelky s kontrolovanou osobou, dále se společností XXXX i se společností XXXX s.r.o. byla řádně ukončena s tím, že stěžovatelka bude nadále pokračovat ve spolupráci se stávajícím dodavatelem energií (EAN: XXX) společností XXXX.

Současně informuje, že byla přijata technická a organizační opatření, na základě kterých, kontrolovaná osoba již nebude zpracovávat osobní údaje stěžovatelky, shromážděné pro účely uzavření a plnění smluv. Nadále pak bude zpracovávat osobní údaje dle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR.

Dle podání kontaktovala před 14-tou hodinou telefonicky, z čísla XXX XXXX, na telefon č. XXX XXXX kontrolovaná osoba se sdělením, že ji navštíví obchodní zástupce kontrolované osoby. Přestože stěžovatelka návštěvu telefonní operátorce odmítla, tak ji v 17:15 hod, fyzicky navštívil v jejím bydlíšti obchodní zástupce XXXX s tím, že jí předložil osobními údaji (XXXX) předvyplněnou „Rámcovou smlouvu o poskytování služeb (Přihláška)“ a „Dohodu o zastupování“. Blíže viz podklady č. 1 a 3.

Protože obchodní zástupce nebyl schopen řádně vysvětlit skutečnost, že kontrolovaná osoba zpracovává osobní údaje stěžovatelky i po odvolání souhlasu s jejich zpracováním, požádala stěžovatelka policii o součinnost (blíže viz podklady č. 3 - č.j. KRPU-14089/PŘ-2020-040918).

Dne 21. ledna 2020 zaslal XXXX, jako jednatel společnosti XXXX s.r.o., stěžovatelce fakturu k uhrazení smluvní pokuty za odstoupení od smlouvy, fakturována byla částka 3630,- Kč. Úhrada měla být uskutečněna složenkou společnosti XXXX s.r.o., se sídlem: XXXX.

Dne 10.3.2020 XXXX sdělil písemně policii, jako jednatel kontrolované osoby, že se distancuje od jednání tzv. „šmejdu“. Stěžovatelku pak údajně oslovil pouze za účelem zpřesnění smluvního vztahu, respektive osobními údaji stěžovatelky disponuje kontrolovaná osoba na základě ustanovení § 1895 a následujících občanského zákoníku, neboť kontrolované osobě byla postoupena smlouva stěžovatelky od XXXX

Dne 9. června 2020 poskytl XXXX stejnou informaci Úřadu, evidováno pod č.j. UOOU-00538/20-8.

Shrnutí:

Smluvní vztah na dodávky energií XXXX od XXXX byl nahrazen Dohodou o ukončení smlouvy ze dne 10. července 2020, smluvním vztahem s kontrolovanou osobou.

Písemnostmi ze dne 18. července 2019 stěžovatelka platně odstoupila od smlouvy s kontrolovanou osobou, a navíc odstoupila od smlouvy s XXXX a právní stav tak vrátila před 29. květen 2019.

Tuto skutečnost jí potvrdila SMS od kontrolované osoby ze dne 23. července 2019 a naposledy email ze dne 18. září 2019 od manažerky kontrolované osoby XXXXX, včetně informace o stornu smlouvy s novým dodavatelem energií společností XXXXX a.s.

XXXX minimálně do 21. ledna 2020 jedná u všech smluvních vztahů i fakturací v roli jednatele obou společností (XXXX s.r.o. a XXXX s.r.o.), byť dle výpisu z obchodního rejstříku XXXX, byla jeho funkce ukončena dne 2. června 2020.

Tvrzení XXXX, že kontrolovaná osoba dne 8. ledna 2020 převzala smluvní zastoupení od XXXX ve smyslu ustanovení § 1895 občanského zákoníku, je v rozporu se skutečností, neboť tento smluvní vztah dne 10. července 2019 sám, ve funkci jednatele kontrolované osoby, ukončil. Blíže viz souvislosti v č.j. UOOU-4238/19.

Tvrzení XXXX policii i Úřadu, že osobní údaje XXXXX byly využity k zpřesnění smlouvy dne 17 ledna 2020 na základě pochybení zaměstnance není dle visu pro tuto kauzu relevantní.

Posouzení zjištěných skutečností s platnou právní úpravou

Kontrolní zjištění č. 1 – „osobní údaj“ a „zpracování“

Kontrolující jako první posuzovali, zda kontrolovaná osoba v souvislosti s využíváním osobních údajů XXXX v rámci zpracování smluvních ujednání na dodávky energií a provozování webové stránky XXXXXX, zpracovává osobní údaje ve smyslu čl. 4 bod 1 a bod 2 nařízení (EU) 2016/679. K tomu kontrolující přikládají definici osobních údajů a též definici pojmu zpracování:

„osobními údaji (se rozumí) veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě (dále jen „subjekt údajů“); identifikovatelnou fyzickou osobou je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor, například jméno, identifikační číslo, lokační údaje, síťový identifikátor

nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity této fyzické osoby.“

„zpracováním (se rozumí) jakákoliv operace nebo soubor operací, které jsou prováděny s osobními údaji nebo soubory osobních údajů pomocí či bez pomoci automatizovaných postupů, jako je shromáždění, zaznamenání, uspořádání, strukturování, uložení, přizpůsobení nebo pozměnění, vyhledání, nahlédnutí, použití, zpřístupnění přenosem, šíření nebo jakékoliv jiné zpřístupnění, seřazení či zkombinování, omezení, výmaz nebo zničení.“

Kontrolovaná osoba předložila kontrolujícím záznam o činnostech zpracování osobních údajů (k tomu viz bod 9 odst. č. 3 první bod podkladů – záznamy o činnostech zpracování) ve kterých uvádí, že osobní údaje klientů i potencionálních klientů zpracovává v rozsahu:

- Základní identifikační údaje; (*jméno, příjmení, příp. rodné příjmení, akademický či vědecký titul, datum narození, místo narození, státní příslušnost, rodné číslo, trvalý pobyt, korespondenční adresa*).
- Další identifikační údaje o podnikatelích; (*IČO, DIČ atd.*)
- Kontaktní údaje; (*emailová adresa, číslo telefonu, veškeré informace z telefonické a elektronické komunikace se subjektem údajů – hlasové záznamy klienta pořízené při telefonických hovorech*).
- Informace související s výkonem činností společnosti; (*adresa a číslo odběrného místa, číslo účtu, spojovací číslo SIPO, údaje o zálohách a stávajícím dodavateli, údaje o spotřebě/úspoře, historie zakázek a smluv, historie přijatých a dodaných služeb/zboží a historie dalších údajů bezprostředně souvisejících s právním vztahem, historie vystavených daňových dokladů*).
- Ostatní dokumenty; (*údaje opsané z dokladu totožnosti, příp. pořízená kopie dokladu totožnosti dle konkrétní potřeby, tj. zejména v případech, kdy je ze strany dodavatelů energií, popř. jiných služeb a produktů, vyžadována verifikace identifikačních údajů, vždy se souhlasem s pořízením fotokopie dle zvláštních právních předpisů*).

Kontrolou bylo zjištěno a ověřeno, že kontrolovaná osoba minimálně zpracovávala osobní údaje XXXXX v rozsahu jméno, příjmení, datum narození, adresa bydliště, číslo telefonu a AEN: XXXXX (číslo odběrného místa energií), včetně aktuálního (původního) dodavatele energií, společnost XXXX. Osobní údaje uvádí na „*Příhlášce o zajištění slev na dodávkách energií*“, „*Dohodě o zastupování*“, „*Rámcové smlouvě o poskytování služeb*“, „*Dohodě o ukončení smlouvy*“, dále je pak vede v databázi klientů pod ID 439113 (identifikátor, přidělený stěžovateli kontrolovanou osobou).

Na základě výše uvedeného kontrolující konstatují, že se **jedná o osobní údaje** ve smyslu čl. 4 bod 1 nařízení (EU) 2016/679.

Osobní údaje podle kontrolního zjištění čl. 4 bod 1 nařízení (EU) 2016/679, jsou zpracovávány, včetně zpřístupňování obchodním zástupcům přes webovou aplikaci (XXXX) ve smyslu čl. 4

bod 2, protože je prokázané, že kontrolovaná osoba osobní údaje stěžovatelky shromáždila, třídila, používala, evidovala apod. tedy zpracovávala.

Na základě shora uvedeného mají kontrolující za prokázané, že kontrolovaná osoba osobní údaje klientů, jakožto i osobní údaje XXXXX shromažďuje, uspořádává, ukládá, vyhledává, používá a dále zpřístupňuje přenosem (www.XXXX.cz) obchodním zástupcům, popřípadě vymazává, tím osobní údaje klientů **zpracovává** ve smyslu čl. 4 bod 2 nařízení (EU) 2016/679
Blíže viz body 1, 3, 7 a 9 podkladů.

Kontrolní zjištění č. 2 – „správce“

Kontrolující dále posuzovali, zda je kontrolovaná osoba v postavení správce osobních údajů. Za tím účelem kontrolující citují čl. 4 bod 7 nařízení (EU) 2016/679:

„správcem (se rozumí) fyzická nebo právnická osoba, orgán veřejné moci, agentura nebo jiný subjekt, který sám nebo společně s jinými určuje účely a prostředky zpracování osobních údajů; jsou-li účely a prostředky tohoto zpracování určeny právem Unie či členského státu, může toto právo určit dotčeného správce nebo zvláštní kritéria pro jeho určení.“

K postavení kontrolované osoby ve vztahu k osobním údajům, které kontrolovaná osoba zpracovává, kontrolující konstatují, že pro určení postavení správce osobních údajů je podstatné, zda osoba nakládající s osobními údaji určila účel a prostředky zpracování osobních údajů sama, či zda jí byl účel zpracování osobních údajů určen normou vnitrostátního práva, či právem Evropské unie.

K tomu se kontrolující odkazují na skutečnost, že kontrolovaná osoba byla založena podle zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích). Působnost valné hromady vykonává jediný společník a statutárním orgánem je jeden jednatel. *Obě funkce vykonává XXXX, XXXX.*

Jak vyplývá z definice uvedené v úvodu tohoto kontrolního zjištění, pro určení role správce osobních údajů je rozhodující skutečností určení účelu a prostředku zpracování osobních údajů.

Z výpisu z Obchodního rejstříku kontrolující zjistili, že předmětem podnikání je výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 zákona č. 455/1991 Sb., živnostenský zákon, konkrétně pak kontrolním šetřením byla zjištěna činnost směřující k uzavření smluvních ujednání dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, na zprostředkování dodávek energií (elektrina a plyn) mezi zákazníky a dodavateli těchto energií ve smyslu zákona č. 458/2000 Sb., energetický zákon.

Osobní údaje zpracovává v listinné podobě („Příhlášce o zajištění slev na dodávkách energií“, „Dohodě o zastupování“, „Rámcové smlouvě o poskytování služeb“, „Dohodě o ukončení smlouvy“) a dále v elektronické podobě ve formě databáze zákazníku (*elektronické zpracování osobních údajů nebylo předmětem kontrolního šetření*). Osobní údaje zákazníků i potencialních zákazníků pak zprostředkovává za účelem obchodní činnosti i svým obchodním zástupcům na adrese www.XXXXX.cz.

Kontrolující si proto v rámci součinnosti vyžádali od kontrolované osoby interní dokumentaci (k tomu viz bod 9 odst. č. 3 první bod přehledu podkladů – záznamy o činnostech zpracování), ze které je stanovení účelu zpracování osobních údajů patrné. Z těchto záznamů vyplývá, že kontrolovaná osoba, jak je uvedeno výše, osobní údaje klientů i potencialních klientů zpracovává jí stanovenými prostředky, ve stanoveném rozsahu a za stanoveným účelem.

Kontrolující tak konstatují, že kontrolovaná osoba se nachází v postavení správce osobních údajů ve smyslu čl. 4 bod 7 nařízení (EU) 2016/679, neboť určila účel a prostředky zpracování osobních údajů. Účelem zpracování je uzavření zprostředkovatelské smlouvy mezi klientem a dodavatelem energií, přičemž prostředkem pro zpracování osobních údajů je vlastní obchodní činnost kontrolované osoby a obchodních zástupců za účelem naplnění stanoveného účelu.

Kontrolní zjištění č. 3 – „právní titul“

Vzhledem k závěru kontrolního zjištění č. 2 (kontrolovaná osoba je správcem osobních údajů, neboť určila účel a prostředky zpracování osobních údajů), se kontrolující zaměřili též na právní titul, který je pro zpracování osobních údajů nezbytný. K tomu kontrolující citují znění čl. 6 odst. 1 nařízení (EU) 2016/679:

„Zpracování je zákonné, pouze pokud je splněna nejméně jedna z těchto podmínek a pouze v odpovídajícím rozsahu:

- a) subjekt údajů udělil souhlas se zpracováním svých osobních údajů pro jeden či více konkrétních účelů;*
- b) zpracování je nezbytné pro splnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů, nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost tohoto subjektu údajů;*
- c) zpracování je nezbytné pro splnění právní povinnosti, která se na správce vztahuje;*
- d) zpracování je nezbytné pro ochranu životně důležitých zájmů subjektu údajů nebo jiné fyzické osoby;*
- e) zpracování je nezbytné pro splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci, kterým je pověřen správce;*
- f) zpracování je nezbytné pro účely oprávněných zájmů příslušného správce či třetí strany, kromě případů, kdy před těmito zájmy mají přednost zájmy nebo základní práva a svobody subjektu údajů vyžadující ochranu osobních údajů, zejména pokud je subjektem údajů dítě.*

První pododstavec písm. f) se netýká zpracování prováděného orgány veřejné moci při plnění jejich úkolů.“

K právnímu titulu pro zpracování osobních údajů kontrolující uvádí, že právní titul musí být zajištěn před samotným zpracováním osobních údajů. Pokud by právní titul nebyl dán před započítím zpracování osobních údajů, bylo by takové zpracování osobních údajů nelegální.

Kontrolující konstatují, že uzavření nového smluvního vztahu, jakožto jeho prodloužení, je podmíněno svobodným, konkrétním, informovaným a vážně míněným souhlasem subjektu údajů, tedy projevem vůle ve smyslu čl. 4 bod 11 nařízení (EU) 2016/679.

Uzavřením smluvního vztahu dává subjekt údajů právo zpracovávat jeho osobní údaje ve smlouvě uvedené ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. b) nařízení (EU) 2016/679, pokud není smluvně stanoveno jinak, popřípadě se nejedná o návazné zpracování nezbytné pro účely oprávněných zájmů příslušného správce osobních údajů.

Současně kontrolovaná osoba v Záznamu o zpracování osobních údajů uvádí, že zpracovává osobní údaje na základě udělení souhlasu subjektu údajů ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. a) nařízení (EU) 2016/679 za účelem marketingového či obchodního sdělení – kampaně.

K tomuto kontrolující sdělují, že správce osobních údajů musí rovněž dodržet podmínky stanovené čl. 7 nařízení (EU) 2016/679, tedy musí prokázat souhlas se zpracováním osobních údajů, a to po celou dobu takového zpracování.

Kontrolující přikládají definici podmínky vyjádření souhlasu ve smyslu čl. 7 nařízení (EU) 2016/679, která zní:

bod 1) *„Pokud je zpracování založeno na souhlasu, musí být správce schopen doložit, že subjekt údajů udělil souhlas se zpracováním svých osobních údajů.“*

bod 2) *„Pokud je souhlas subjektu údajů vyjádřen písemným prohlášením, které se týká rovněž jiných skutečností, musí být žádost o vyjádření souhlasu předložena způsobem, který je od těchto jiných skutečností jasně odlišitelný, a je srozumitelný a snadno přístupný za použití jasných a jednoduchých jazykových prostředků. Jakákoli část tohoto prohlášení, která představuje porušení tohoto nařízení, není závazná.“*

bod 3) *„Subjekt údajů má právo svůj souhlas kdykoliv odvolat. Odvoláním souhlasu není dotčena zákonnost zpracování vycházející ze souhlasu, který byl dán před jeho odvoláním. Před udělením souhlasu o tom bude subjekt údajů informován. Odvolat souhlas musí být stejně snadné jako jej poskytnout.“*

bod 4) *„Při posuzování toho, zda je souhlas svobodný, musí být důkladně zohledněna skutečnost, zda je mimo jiné plnění smlouvy, včetně poskytnutí služby, podmíněno souhlasem se zpracováním osobních údajů, které není pro plnění smlouvy nutné.“*

V kontrolovaném případě stěžovatelky, byl tento souhlas dán kontrolované osobě dne 10. července 2019, kdy kontrolovaná osoba na svou společnost převáděla za pomoci obchodního zástupce XXXX již dříve uzavřená smluvní ujednání. V daném případě XXXX jménem kontrolované osoby zrušil Dohodou o ukončení smlouvy smluvní vztah stěžovatelky s XXXX a vzápětí uzavřel nový smluvní vztah s kontrolovanou osobou. Ve všech třech právních úkonech vystupoval jako jednatel těchto subjektů XXXX.

Současně s uzavřením nové smlouvy na zprostředkování dodávky energií, dala stěžovatelka kontrolované osobě souhlas se zpracováním osobních údajů ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. a) nařízení (EU) 2016/679 za účelem zasílání individuálních nabídek, obchodních sdělení apod.

Písemnostmi ze dne 18. července 2019 stěžovatelka platně odstoupila od smlouvy s kontrolovanou osobou a navíc (*nadbytečně*) odstoupila od smlouvy s XXXX, současně stěžovatelka odvolala svůj souhlas se zpracováním osobních údajů pro obě společnosti ve smyslu čl. 7 odst. 3 nařízení (EU) 2016/679.

Právní stav smluvního vztahu na zprostředkování čerpání energií, včetně zpracovávání osobních údajů stěžovatelky, tak vrátila před 29. květen 2019.

Kontrolovanou osobou akceptované odstoupení od smlouvy stěžovatelce potvrdila SMS, ze dne 23. července 2019, a dále manažerka kontrolované osoby XXXX, zaslala stěžovatelce dne 18. září 2019 email s informací o ukončení smluvních vztahů se společností XXXX s.r.o. a i kontrolovanou osobou, včetně storna smlouvy s novým dodavatelem energií společností XXXX, současně pak stěžovatelce potvrdila, že kontrolovaná osoba bude nadále zpracovávat osobní údaje stěžovatelky pouze ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. f) (EU) 2016/679. V rozporu s čl. 6 odst. 1 písm. f) (EU) 2016/679 přidala zpracování i za marketingovými účely.

Tedy nejpozději ode dne 18. září 2019 již **kontrolovaná osoba neměla právní titul pro zpracování osobních údajů stěžovatelky za účelem nabízení obchodu a služeb, (zpracování je nezbytné pro účely oprávněných zájmů příslušného správce...)** tedy mimo režim ve smyslu čl. 6. bod 1, písm. f) nařízení (EU) 2016/679.

Kontrolující konstatují, že kontrolovaná osoba dne 17. ledna 2020, bez řádného právního titulu, tedy v rozporu s čl. 6 odst. 1 písm. a) a písm. b) nařízení (EU) 2016/679 zpracovávala osobní údaje stěžovatelky za účelem nabídky uzavření nové smlouvy na dodávky energií. Jednání kontrolované osoby, prostřednictvím své operátorky Call centra i obchodního zástupce, bylo později jednatelem kontrolované osoby XXXX odůvodňováno policií i Úřadu, jako postup zkvalitnění služby spočívající ve změně dne 8. ledna 2020 postoupené smlouvy původního zprostředkovatele XXXX kontrolované osobě. Blíže viz body 1, 3, 7, 9 odst.1 podkladů

Celé jednání kontrolované osoby, respektive jejího jednatele XXXX dokresluje písemnost ze dne 21. ledna 2020, kterou XXXX, nyní však opět jako „jednatel“ XXXX, zasílá stěžovateli k proplacení fakturu na smluvní pokutu, za zrušení „Přihlášky“. Smlouva ze dne 29. května 2019 byla již platně zrušena nejen stěžovatelkou, ale i 10.7.2019 samotnou kontrolovanou osobou. Blíže viz bod 1 podkladů.

Tedy kontrolovaná osoba, respektive její zástupci, neměli dne 17. ledna 2020 k využití osobních údajů XXXX, právní titul, tedy **zpracovávali osobní údaje v rozporu s čl. 6. bod 1** nařízení (EU) 2016/679.

Kontrolní zjištění č. 4 – „práva subjektu údajů“

K plnění informační povinnosti kontrolující citují čl. 12 nařízení (EU) 2016/679:

„Článek 12

Transparentní informace, sdělení a postupy pro výkon práv subjektu údajů

- 1. Správce přijme vhodná opatření, aby poskytl subjektu údajů stručným, transparentním, srozumitelným a snadno přístupným způsobem za použití jasných a jednoduchých jazykových prostředků veškeré informace uvedené v článcích 13 a 14 a učinil veškerá sdělení podle článků 15 až 22 a 34 o zpracování, zejména pokud se jedná o informace určené konkrétně dítěti. Informace poskytne písemně nebo jinými prostředky, včetně ve vhodných případech v elektronické formě. Pokud si to subjekt údajů vyžádá, mohou být informace poskytnuty ústně, a to za předpokladu, že identita subjektu údajů je prokázána jinými způsoby.*
- 2. Správce usnadňuje výkon práv subjektu údajů podle článků 15 až 22. V případech uvedených v čl. 11 odst. 2 správce neodmítne vyhovět žádosti subjektu údajů za účelem výkonu jeho práv podle článků 15 až 22, ledaže doloží, že nemůže zjistit totožnost subjektu údajů.*
- 3. Správce poskytne subjektu údajů na žádost podle článků 15 až 22 informace o přijatých opatřeních, a to bez zbytečného odkladu a v každém případě do jednoho měsíce od obdržení žádosti. Tuto lhůtu je možné v případě potřeby a s ohledem na*

složitost a počet žádostí prodloužit o další dva měsíce. Správce informuje subjekt údajů o jakémkoliv takovém prodloužení do jednoho měsíce od obdržení žádosti spolu s důvody pro tento odklad. Jestliže subjekt údajů podává žádost v elektronické formě, poskytnou se informace v elektronické formě, je-li to možné, pokud subjekt údajů nepožádá o jiný způsob.

- 4. Pokud správce nepřijme opatření, o něž subjekt údajů požádal, informuje bezodkladně a nejpozději do jednoho měsíce od přijetí žádosti subjekt údajů o důvodech nepřijetí opatření a o možnosti podat stížnost u dozorového úřadu a žádat o soudní ochranu.*
- 5. Informace podle článků 13 a 14 a veškerá sdělení a veškeré úkony podle článků 15 až 22 a 34 se poskytují a činí bezplatně. Jsou-li žádosti podané subjektem údajů zjevně nedůvodné nebo nepřiměřené, zejména protože se opakují, může správce buď:
 - a) uložit přiměřený poplatek zohledňující administrativní náklady spojené s poskytnutím požadovaných informací nebo sdělení nebo s učiněním požadovaných úkonů; nebo*
 - b) odmítnout žádosti vyhovět.*Zjevnou nedůvodnost nebo nepřiměřenost žádosti dokládá správce.*
- 6. Aniž je dotčen článek 11, pokud má správce důvodné pochybnosti o totožnosti fyzické osoby, která podává žádost podle článků 15 až 21, může požádat o poskytnutí dodatečných informací nezbytných k potvrzení totožnosti subjektu údajů.*
- 7. Informace, které mají být subjektům údajů poskytnuty podle článků 13 a 14, mohou být doplněny standardizovanými ikonami s cílem poskytnout snadno viditelným, srozumitelným a jasným způsobem přehled o zamýšleném zpracování. Pokud jsou ikony prezentovány v elektronické formě, jsou strojově čitelné.*
- 8. Komisi je svěřena pravomoc přijímat akty v přenesené pravomoci v souladu s článkem 92 za účelem určení informací, které mají být sděleny pomocí ikon, a postupů pro poskytování standardizovaných ikon.“*

Ke znění čl. 12 nařízení (EU) 2016/679 kontrolující konstatají, že se jedná o obecná ustanovení, která uvozují informační povinnost správce osobních údajů. Čl. 12 obecně zmiňuje transparentnost, korektnost zpracování, klade důraz na stručnost, srozumitelnost, snadný přístup k poskytovaným informacím, způsob poskytování těchto informací, upravuje též lhůty, ve kterých je nutné informace poskytnout.

První společnost, XXXX s.r.o., realizuje dne 25. června 2019 změnu dodavatele energií pro stěžovatelku (jednatelkou byl z rozhodnutí jediného společníka ze dne 31. května 2019, do 2. června 2019, XXXX, přesto v této „funkci“ konal právní úkony).

Na následné právní úkony stěžovatelky XXXX s.r.o. nereagovala.

Druhá společnost, kontrolovaná osoba, realizuje dne 10. července 2019 právní úkony k převodu původního smluvního vztahu stěžovatelky na druhou, nástupnickou společnost – kontrolovanou osobu (opět jednatel XXXX).

Po písemné informaci od XXXX, ze dne 28. srpna 2019, o změně dodavatele energií, stěžovatelka kontrolované osobě zdůraznila, že je změna nezákonná, neboť 18. července 2019 platně odstoupila od smlouvy, o čemž byla kontrolovanou osobou spravena 23. července 2019 formou SMS (telefon č.XXXXX).

Na emailový podnět stěžovatelky ze dne 11. září 2019, že kontrolovaná osoba nerespektuje odstoupení od smlouvy, odpovídá dne 18. září 2019 kontrolovaná osoba stěžovatelce emailem za obě společnosti (kontrolovanou osobu i XXXX) tak, že informuje stěžovatelku o vrácení právního stavu před 29. květen 2019.

Tedy kontrolovaná osoba svým vyjádřením de facto potvrzuje převod smluvního stavu stěžovatelky a XXXX z 10. července 2019 na kontrolovanou osobu a jeho následné zrušení odstoupením od smlouvy písemností ze dne 18. července 2019.

Přesto dle visu dne 17. ledna 2020 navštívil obchodní zástupce kontrolované osoby stěžovatelku a žádal nové uzavření smlouvy na dodávky energií. V této souvislosti předložil již osobními údaji stěžovatelky předvyplněné tiskopisy („Dohodu o zastupování“, „Rámcovou smlouvu o poskytování služeb“). Osobní údaje stěžovatelky získal od kontrolované osoby, prostřednictvím webové aplikace (XXXXX).

Zpřístupnění osobních údajů stěžovatelky obchodnímu zástupci odůvodnil jednatel kontrolované osoby XXXX policii i Úřadu tím, že kontrolovaná osoba získala dne 8. ledna 2020 od jednatele XXXX, zprostředkovatelskou smlouvu, kterou měl obchodní zástupce nahradit smlouvou kontrolované osoby.

Protože stěžovatelka neuzavřela dne 17. ledna 2020 s obchodním zástupcem kontrolované osoby „Dohodu o zastupování“ a „Rámcovou smlouvu o poskytování služeb“, zaslal XXXX stěžovatelce dne 21. ledna 2020, nyní již zase jako „jednatel“ společnosti XXXX s.r.o., fakturu na proplacení smluvní pokuty.

Závěrem lze konstatovat, že XXXX již dne 25. června 2019 konal neoprávněně, neboť jako „jednatel“ XXXX, kterým byl do dne 2. června 2019, realizoval změnu dodavatele energií pro stěžovatelku od společnosti XXXXX.

Ve svém protiprávním jednání pokračoval ještě dne 21. ledna 2020 tím, že zaslal stěžovatelce k proplacení fakturu na smluvní pokutu jako „jednatel“ XXXX

Kontrolující k čl. 12 uvádějí, že ve vztahu ke kontrolované osobě a ve vztahu k předmětu kontroly je podstatné ustanovení čl. 12 odst. 1 (EU) 2016/679 neboť, kontrolovaná osoba, zastoupená jednatelem XXXXX, svým postupem dle visu, nakládala s osobními údaji netransparentně s cílem zakrýt skutečný právní stav, respektive smluvní postavení stěžovatelky vůči společnostem XXXX s.r.o. a nástupnické kontrolované osobě a v souhrnu s výše uvedeným neoprávněným zpracováním osobních údajů za účelem nabízení obchodu a služeb v rozporu s čl. 6 odst. 1 nařízení (EU) 2016/679, porušila základní zásadu zpracování osobních údajů dle čl. 5 odst. 1 písm. a) tohoto nařízení, neboť zpracovávala osobní údaje stěžovatelky nekorektně, netransparentně a nezákonně.

S ohledem na jednání XXXX, v příčinné souvislosti jediného jednatele kontrolované osoby a XXXX dle visu, nepostupovala kontrolovaná osoba vůči stěžovatelce transparentním, srozumitelným a snadno přístupným způsobem, tedy kontrolovaná osoba postupovala v rozporu s čl. 12. bod 1 nařízení (EU) 2016/679.

Kontrolovaná osoba získala osobní údaje stěžovatelky na základě smlouvy o převzetí jednotlivých smluv od společnosti XXXX, s.r.o., přičemž o převodu smlouvy, jako účastníka smluvního vztahu neinformovala stěžovatelku, ani nedisponovala jejím souhlas v rámci uzavřené smlouvy, tedy k předání smlouvy, a tudíž převzetí jejich osobních údajů nedošlo v souladu s platnou právní úpravou. Kontrolovaná osoba o této skutečnosti věděla nebo vědět měla, že vstupuje do plnění bez vědomí jedné ze smluvních stran. Kontrolovaná osoba tedy zpracovávala osobní údaje stěžovatelky bez jejího vědomí, tudíž ji nesvědčila žádná z podmínek zákonnosti zpracování dle čl. 6 nařízení (EU) 2016/679.

Blíže viz podklady č. 1.

Současně kontrolovaná osoba nesplnila povinnosti správce osobních údajů dle čl. 13. odst. 1 nařízení (EU) 2016/679, protože nezískala osobní údaje přímo od stěžovatelky a v okamžiku převzetí ji nepředala žádné informace ve smyslu čl. 13 odst. 1 písm. a) až f) tohoto nařízení.

„Článek 17

Právo na výmaz („právo být zapomenut“)

1. *Subjekt údajů má právo na to, aby správce bez zbytečného odkladu vymazal osobní údaje, které se daného subjektu údajů týkají, a správce má povinnost osobní údaje bez zbytečného odkladu vymazat, pokud je dán jeden z těchto důvodů:*
 - a) *osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány;*
 - b) *subjekt údajů odvolá souhlas, na jehož základě byly údaje podle čl. 6 odst. 1 písm. a) nebo čl. 9 odst. 2 písm. a) zpracovány, a neexistuje žádný další právní důvod pro zpracování;*
 - c) *subjekt údajů vznese námitky proti zpracování podle čl. 21 odst. 1 a neexistují žádné převažující oprávněné důvody pro zpracování nebo subjekt údajů vznese námitky proti zpracování podle čl. 21 odst. 2;*
 - d) *osobní údaje byly zpracovány protiprávně;*
 - e) *osobní údaje musí být vymazány ke splnění právní povinnosti stanovené v právu Unie nebo členského státu, které se na správce vztahuje;*
 - f) *osobní údaje byly shromážděny v souvislosti s nabídkou služeb informační společnosti podle čl. 8 odst. 1.*

2. *Jestliže správce osobní údaje zveřejnil a je povinen je podle odst. 1 vymazat, přijme s ohledem na dostupnou technologii a náklady na provedené přiměřené kroky, včetně technických opatření, aby informoval správce, kteří tyto osobní údaje zpracovávají, že je subjekt údajů žádá, aby vymazali veškeré odkazy na tyto osobní údaje, jejich kopie či replikace.*

3. *Odstavec 1 a2 se neuplatní, pokud je zpracování nezbytné:*
 - a) *Pro výkon práva na svobodu projevu a informace;*
 - b) *Pro splnění právní povinnosti, jež vyžaduje zpracování podle práva Unie nebo členského státu, které se na správce vztahuje, nebo pro splnění úkolu provedeného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci, kterým je správce pověřen;*
 - c) *Z důvodu veřejného zájmu v oblasti veřejného zdraví v souladu s čl. 9 odst. 2 písm. h) a i) a čl. 9 odst. 3;*

- d) *Pro účely archivace ve veřejném zájmu, pro účely vědeckého či historického výzkumu či pro statistické účely v souladu s čl. 89 odst. 1, pokud je pravděpodobné, že by právo uvedené v odstavci 1 znemožnilo nebo vážně ohrozilo splnění cílů uvedeného zpracování;*
- e) *Pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků.*

Kontrolující konstatují, že stěžovatelka dne 18 července 2019 platně odstoupila od smlouvy s kontrolovanou osobou podle § 1829 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (smlouva uzavřena 10. července 2019), a dle čl. 17 nařízení (EU) 2016/679 využila svého práva a požádala kontrolovanou osobu o výmaz osobních údajů.

Součástí odstoupení od smlouvy i odvolání je odvolání plné moce k zastupování stěžovatelky a k jednáním směřujícím ke změně dodavatele energií, případně ke zmocnění dalších osob k těmto úkonům. Dále stěžovatelka odvolala souhlas se zpracováním a využitím jejích osobních údajů a poskytnutých soukromých informací a požádala o odstranění veškerých osobních údajů stěžovatelky a informací, které společnost ke stěžovatelce eviduje.

Jménem kontrolované osoby následovala dne 19. července 2019 emailová korespondence z adresy XXXX ve věci potvrzení odstoupení od smlouvy dle § 1829 odst. 1 zákona č. 89/2012., občanský zákoník.

Dne 23. července 2019 obdržela stěžovatelka SMS ve znění: *„Vazeny kliente, potvrzujeme storno přihlasky XXXX (ID 439113) na elektrinu a plyn. V pripade dotazu volejte XXXX“.*

Dne 28. srpna 2019 obdržela stěžovatelka písemnost od XXXX, datované 16. srpna 2019, která obsahovala „Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny ze sítí NN“ uzavřenou dne 25. června 2019 mezi XXXX (zastoupenou „jednatel“ XXXXX) a společností XXXXX, zastoupené obchodním ředitelem.

XXXX s.r.o. tak nerespektovala „Dohodu o ukončení smlouvy“ ze dne 10. července 2019 ani ze dne 18. července 2019 „Odstoupení od smlouvy“ dle § 1829 odst. 2 ve spojení s § 1820 odst. 1 zákona č. 89/2012., občanský zákoník.

Na základě písemnosti právního zástupce stěžovatelky ze dne 11. září 2019, obdržela dne 18. září 2019 stěžovatelka informaci od zákaznického centra kontrolované osoby, zastoupené XXXX, že vinou zaměstnankyně došlo k chybě při zpracování osobních údajů stěžovatelky.

Jmenovaná potvrdila, že veškerá spolupráce stěžovatelky s kontrolovanou osobou, dále se společností XXXX i se společností XXXX s.r.o. byla řádně ukončena s tím, že stěžovatelka bude nadále pokračovat ve spolupráci se stávajícím dodavatelem energií (EAN: XXXXX) společností XXXX.

Současně stěžovatelku informuje, že byla přijata technická a organizační opatření, na základě kterých, kontrolovaná osoba již nebude zpracovávat osobní údaje stěžovatelky, shromážděné pro účely uzavření a plnění smluv. Nadále pak bude zpracovávat osobní údaje dle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR (extra lege rozšířila tento účel zpracování o marketingové účely).

Přestože kontrolovaná osoba deklarovala přijetí technických a organizačních opatření ve věci zpracování osobních údajů stěžovatelky, situace se dne 17. ledna 2020 opakovala, a stěžovatelku fyzicky navštívil obchodní zástupce XXXX s tím, že disponoval osobními údaji stěžovatelky, které již měly být na žádost stěžovatelky znepřístupněny.

Situaci policii (10. března 2020) i kontrolujícím (9. června 2020) ozřejmil XXXX, jednatel kontrolované osoby tak, že došlo k pochybení zaměstnance, který osobní údaje stěžovatelky neoprávněně zpřístupnil obchodnímu zástupci, ale současně tvrdil a doložil, že osobní údaje kontrolovaná osoba získala postoupením původního smluvního vztahu dohodou ze dne 8. ledna 2020. (Dohoda mezi XXXX a kontrolovanou osobou.)

Blíže viz bod 9 odst. 3 podkladů.

V příčinné souvislosti s odmítnutím 17. ledna 2020 navrhovaného smluvního vztahu na dodávky energií kontrolovanou osobou, zaslal dne 21. ledna 2020 XXXX, jako „jednatel“ společnosti XXXX s.r.o., stěžovatelce fakturu k uhrazení smluvní pokuty za odstoupení od smlouvy, fakturována byla částka 3630,- Kč.

Blíže viz bod 1 podkladů.

Na základě výše uvedeného lze konstatovat, že XXXX nadále kontroluje cash flow společnosti XXXX s.r.o. a vůči stěžovatelce konal v pozici jednatele obou společností, a to přesto, že funkci jednatele XXXX ke dni 2. června 2019 ukončil. Pouze na kontrolujícím poskytnuté písemnosti ze dne 8. ledna 2020 o předání smlouvy stěžovatelky kontrolované osobě je uveden jako jednatel XXXX

Přestože kontrolovaná osoba dle visu vědět měla a mohla, že stěžovatelka platně odstoupila od obou smluvních ujednání, neboť sama deklarovala přijetí organizačních a technických opatření po zrušení smluvních vztahů stěžovatelky a odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů, zpracovávala osobní údaje stěžovatelky i po odvolání souhlasu s jejich zpracováním, tedy kontrolovaná osoba od 23. července 2019 (zaslání SMS), nejpozději však od 18. září 2019 (email), postupovala v rozporu s čl. 17 odst. 1 písm. b) nařízení (EU) 2016/679 a dále, protože převzala postoupenou smlouvu k dalšímu zpracování, ačkoliv vědět měla a mohla, že v tomto případě krom odstoupení od smlouvy, byl rovněž odvolán souhlas se zpracováním osobních údajů stěžovatelky, tedy kontrolovaná osoba postupovala v rozporu s čl. 17 odst. 1 písm. d) nařízení (EU) 2016/679.

Kontrolní zjištění č. 5 – „zabezpečení osobních údajů“

Na závěr kontrolující posuzovali, zda kontrolovaná osoba naplňuje požadavek zabezpečení osobních údajů. Za tím účelem kontrolující citují čl. 32 nařízení (EU) 2016/679:

Zabezpečení zpracování

1. *„S přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, provedou správce a zpracovatel vhodná technická a organizační opatření, aby zajistili úroveň zabezpečení odpovídající riziku, případně včetně:*
 - a) *Pseudonymizace a šifrování osobních údajů:*
 - b) *Schopnosti zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování:*
 - c) *Schopnost obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim včas, případně fyzických či technických incidentů.*
 - d) *Procesu pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování.*
2. *Při posuzování vhodné úrovně bezpečnosti se zohlední zejména rizika, která představuje zpracování, zejména náhodné nebo protiprávní zničení, ztráta,*

pozměňování, neoprávněné zpřístupnění předávaných, uložených nebo jinak zpracovávaných osobních údajů, nebo neoprávněný přístup k nim.

3. *Jedním z prvků, jimiž lze doložit soulad s požadavky stanovenými v odstavci 1 tohoto článku, je dodržování schváleného kodexu chování uvedeného v článku 40 nebo uplatňování schváleného mechanismu pro vydávání osvědčení uvedeného v článku 42.*
4. *Správce a zpracovatel přijmou opatření pro zajištění toho, aby jakákoliv fyzická osoba, která jedná z pověření správce nebo zpracovatele a má přístup k osobním údajům, zpracovávala tyto osobní údaje pouze na pokyn správce, pokud jí jejich zpracování již neukládá právo Unie nebo členského státu.“*

Kontrolovaná osoba kontrolujícím doložila následující interní dokumenty, blíže viz bod 9 podkladů.:

1. **„Směrnice pro stanovení pravidel práce a komunikace obchodního zástupce (příkazníka)“**, ze dne 25.6.2019, obsahuje prezenční listinu seznámených osob.
 - Směrnice popisuje, jak se má chovat a jednat obchodní zástupce při kontaktu se zákazníky.
 - Obchodní zástupce je oprávněn převzít od zákazníka jen skutečně potřebné osobní údaje dle pokynů společnosti.
 - Součástí „Příhlášky“ je samostatný souhlas se zpracováním osobních údajů, obchodní zástupce vysvětlí klientovi důsledek udělení či neudělení souhlasu. K udělení souhlasu nesmí zákazníka nutit.
 - I v případě neposkytnutí souhlasu může být „Příhláška“ platně uzavřena (bude klientem podepsána, nikoliv souhlas s poskytnutím osobních údajů na druhé straně „Příhlášky“).
 - Pokud klient vznese jakýkoliv požadavek ohledně ochrany osobních údajů (např. námitku proti zpracování, žádost o výmaz, žádost o přístup apod.), je obchodní zástupce povinen tuto skutečnost společnosti ihned hlásit
2. **„Směrnice pro nakládání s chráněnými daty a osobními údaji“**, ze dne 14.6.2019, obsahuje prezenční listinu seznámených osob.
 - Směrnice obsahuje bezpečnostní zásady kontrolované osoby, závazné pro spolupracující subjekty s kontrolovanou osobou. Pro přehlednost je směrnice obsahově rozdělena do několika kapitol
 - Obecně lze bezpečnostní opatření shrnout do opatření spadajících do objektové bezpečnosti a IT bezpečnosti.
 - Dále pak upravuje emailovou korespondenci a používání mobilních telefonů, včetně využití internetu či zákazu na připojení do Bittorrent sítí.
3. **„Směrnice pro stanovení pravidel pro výmaz osobních údajů“**, ze dne 20.6.2019, obsahuje prezenční listinu seznámených osob.
 - V čl. 2 je zobecněna Zákonnost zpracování osobních údajů ve smyslu GDPR. *„Společnost je povinna ukončit zpracování každého osobního údaje, jestliže pominou právní důvody pro zpracování takového osobního údaje.“*
„V případě každého osobního údaje je však nutno posoudit povinnost výmazu osobního údaje individuálně, tuto povinnost výmazu posuzuje statutární orgán společnosti.“ (pozn.: Statutárním orgánem je jediný jednatel kontrolované osoby - XXXX)

- Dále jsou uvedeny Archivační doby, Další doby zpracování osobních údajů, kde se směrnice odkazuje na Záznam o činnostech zpracování ve smyslu čl. 30 nařízení GDPR“.
- Hlasové záznamy zákazníků a osobní údaje zákazníků uchovávají po dobu smluvního vztahu a dále po dobu 10 let po ukončení smluvního vztahu se zákazníkem. Dobu uchovávání odůvodňuje kontrolovaná osoba „oprávněným zájmem na ochranu práv společnosti a subjektu údajů, a to zejména za účelem verifikace uzavření smlouvy a poskytnutých osobních údajů ze strany zákazníka.
- Při stanovení doby zpracování těchto osobních údajů došlo k zohlednění maximální zákonné (objektivní) promlčecí doby.

Dále kontrolovaná osoba uvádí: „Před specifikovaným oprávněným zájmem v daném případě nemá přednost zájem nebo základní práva a svobody subjektu údajů“.

V případě dalších ve směrnici neuvedených kategoriích osobních údajů, jejichž zpracování je založeno na základě oprávněného zájmu, je statutární orgán společnosti oprávněn v každém individuálním případě rozhodnout o takovém oprávněném zájmu a o době zpracování, včetně posouzení, zda oprávněný zájem správce má přednost před zájmy a základními právy a svobod subjektu údajů, a pokud ano, je společnost oprávněna takové osobní údaje zpracovávat.“

- Povinnost výmazu osobních údajů čl. 2.3

„Jakmile nebude ve vztahu k příslušnému osobnímu údaji existovat ani jeden z právních důvodů pro zpracování osobních údajů, je společnost povinna takový osobní údaj z firemních systémů vymazat (v případě osobních údajů zpracovávaných v elektronické podobě), resp. Je povinna skartovat veškerou dokumentaci (v případě osobních údajů zpracovávaných ve fyzické podobě) s těmito osobními údaji.

Vymazání ze systému, resp. Skartace fyzických dokumentů se provede takovým způsobem, že dojde k znehodnocení znemožňující rekonstrukci osobního údaje a identifikaci obsahu dokumentu.

Za vymazání ze systému a skartaci fyzických dokumentů je odpovědný statutární orgán společnosti, popř. zaměstnanec společnosti k tomu určený. Je zakázáno činit jakékoliv kopie před výmazem či skartací.“

4. **„Směrnice pro stanovení pravidel práce a komunikace obchodního zástupce (příkazníka)“, obsahuje prezenční listinu seznámených osob.**

- Upravuje postup obchodního zástupce u potencionálního zákazníka a to i pro případ, že zákazník nehodlá využít služeb kontrolované osoby.

5. **„Záznam o zpracování osobních údajů - klienti a potencionální klienti“, XXXX s.r.o. (IČ XXXX), čl. 30 odst. 1 nařízení GDPR.**

- *Kontrolovaná osoba nemá pověřence pro ochranu osobních údajů.*
- *Zpracovává osobní údaje dle čl. 6 odst. 1 písm. b) nařízení, zpracování se souhlasem subjektu údajů pro účel marketingu, soutěže apod.*
- *Zpracovává osobní údaje dle čl. 6 odst. 1 písm. b) nařízení, zpracování pro plnění smlouvy.*
- *Zpracovává osobní údaje dle čl. 6 odst. 1 písm. c) nařízení, zpracování pro plnění právní povinnosti.*
- *Zpracovává osobní údaje dle čl. 6 odst. 1 písm. f) nařízení, zpracování nezbytné pro účely oprávněných zájmů správce či třetí strany, vyjma případů, kdy před*

těmito zájmy mají přednost zájmy nebo základní práva a svobody subjektu údajů.

- a. Výkon vlastnických a dalších práv vč. Vedení případných soudních a jiných sporů,
 - b. vedení internetových stránek (využívání souborů cookies, data o návštěvnosti webu ...,
 - c. shromažďování údajů o potencionálních klientech a jejich oslovení za účelem marketingového či obchodního sdělení – kampaně, které jsou vedeny na základě titulu oprávněného zájmu, zejména shromažďování údajů o potencionálních klientech, kteří z vlastní iniciativy poptávají naše služby, např. Vyplnění formuláře na webu, zaslání e-mailu, vyplnění ankety) či shromáždění údajů o potencionálních klientech od třetích stran (reference, doporučení) – účelem je vždy oslovení za účelem marketingového či obchodního sdělení.
- Plánované lhůty pro výmaz kategorií osobních údajů
 - a. Osobní údaje bývalých klientů (potencionálních klientů) zpracovávané za účelem poskytování obchodních nabídek a obchodních sdělení souvisejících s uzavřenou smlouvou, jsou zpracovávány po dobu trvání smluvního vztahu se správcem a dále po dobu 5 let od ukončení smluvního vztahu se správcem, popř. do sdělení námitky dle čl. 21 GDPR.
 - b. Všechny roční lhůty běží od 1 ledna následujícího roku, následujícího po roce, kdy došlo k rozhodné události (ukončení smlouvy, sběr údajů, udělení souhlasu).
 - Pozn.: Směrnice nepočítá s uplatnění práva subjektu údajů ve smyslu čl. 7 odst. 3, odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů.
 - Kapitola VI. Obecný popis technických a organizačních bezpečnostních opatření.

Správce učinil zejména následující opatření:

 - a. Správce osobních údajů uchovává řádně zabezpečené a pouze po nezbytně dlouhou dobu, poté je trvale vymazává;
 - b. K osobním údajům mají přístup pouze osoby, které je potřebují využívat při plnění svých (není řečeno čeho!), a to pouze v nezbytném rozsahu;
 - c. Správce přijal směrnici pro nakládání s chráněnými daty a osobními údaji, která je závazná pro všechny zaměstnance subjektu (v této směrnici jsou blíže popsána opatření platná u správce);
 - d. Správce přijal směrnici upravující doby, po jejichž uplynutí je nutno osobní údaje z firemních systémů vymazat;
 - e. Správce přijal směrnici pro stanovení pravidel práce a komunikace obchodního zástupce (příkazníka);
 - f. Příslušní zaměstnanci a externí spolupracovníci (obchodní zástupci – příkazníci) jsou pravidelně školeni ve vztahu k nakládání s osobními údaji;
 - g. Subjekty údajů jsou řádně informováni o svých právech ve vztahu ke zpracování osobních údajů;
 - h. Správce pravidelně kontroluje dodržování technických a organizačních bezpečnostních opatření.
6. „Informace o zpracování osobních údajů dle čl. 13 nařízení GDPR“
- a. Uvedené informace kontrolovaná osoba zveřejňuje na internetové adrese XXXX
 - b. Kapitoly:
 - a. Identifikace správce a kontaktní údaje.
 - b. Zpracovávané osobní údaje.

- c. Účely zpracování.
 - d. Způsob a zásady zpracování osobních údajů, poučení o právech (právo na přístup, opravu; omezení a výmaz osobních údajů; právo na přenositelnost osobních údajů; právo vznést námitku; vyřizování žádostí subjektu údajů při uplatnění jejich práv u Správce; právo podat stížnost Úřadu pro ochranu osobních údajů.)
 - e. Příjemci osobních údajů.
 - f. Ostatní informace.
7. „Etický kodex zaměstnanců a všech pracovníků obchodu“
Etický kodex kontrolovaná osoba doložila jako přílohu „Příkazní smlouvy“ s obchodními zástupci.

Kontrolou bylo zjištěno, že kontrolovaná osoba má vydány směrnice, opatření či nařízení postihující organizační a technické zabezpečení zpracovávání osobních údajů klientů ve smyslu čl. 32 nařízení, která v rámci své působnosti proškoluje u obchodních zástupců. Proškolení kontrolovaná osoba doložila prezenčními listinami.

Kontrolovaná osoba má dále zpracován „Záznam o zpracování osobních údajů“, dle čl. 30 odst. 1 nařízení GDPR.

Kontrolovaná osoba ve smyslu čl. 13 nařízení, má veřejnosti přístupné informace o zpracování osobních údajů na internetové adrese XXX.

Dále jsou kontrolovanou osobou smluvně zavázáni obchodní zástupci řádně informovat subjekty údajů o zpracování osobních údajích kontrolovanou osobou a právech subjektů údajů spojených se zákonným zpracováním jejich osobních údajů ve smyslu čl. 6 nařízení a následujících. Rovněž tiskopisy, verze 6/2019 a 1/2020 obsahují sdělení, že je obchodní zástupce povinen klienta seznámit se zpracováním osobních údajů, včetně odkazu na internetovou adresu a dále pak obsahují „Souhlas se zpracováním osobních údajů“, kde je podrobně rozepsáno, k jakým účelům zpracování svých osobních údajů dává klient souhlas.

Kontrolující konstatují, že kontrolovaná osoba má zpracovány technické a organizační bezpečnostní opatření. Přesto odpovědná osoba, statutární orgán, který si směnicí vymínil právo rozhodovat o výmazu nepotřebných osobních údajů, v případě XXXX, sám významně porušil vlastní technická a organizační opatření tím, že osobní údaje XXXX předal dne 17. ledna 2020 obchodnímu zástupci, aby jménem kontrolované osoby uzavřel smlouvu na dodávky energií. Přičemž celkem dvakrát v roce 2019 kontrolovaná osoba informovala XXXX o ukončení jejího smluvního vztahu s kontrolovanou osobou, i se společnostmi XXXX s.r.o. a společností XXXX, jakožto o přijetí technických a organizačních opatření v souvislosti s výmazem osobních údajů XXXX.

Kontrolovaná osoba svůj postup 17. ledna 2020 odůvodnila tím, že dne 8. ledna 2020 převzala smluvní ujednání na dodávky energií XXXX od společnosti XXXX s.r.o., současně pak kontrolujícím sdělila, že osobní údaje XXXX byly chybou zaměstnance zpřístupněny poté, co odvolala souhlas s jejich zpracováním kontrolovanou osobou.

Na základě výše uvedeného s přihlédnutím k zaslání faktury na smluvní pokutu XXXX dne 21. ledna 2020, kterou statutární orgán kontrolované osoby podepsal jako jednatel XXXX, kontrolující konstatují, že kontrolovaná osoba **má přijata technická a organizační opatření ve smyslu čl. 32 nařízení (EU) 2016/679, přesto kontrolovaná osoba, zastoupená jediným jednatelem XXXX neoprávněně zpracovávala od 23. července do 17. ledna 2020 osobní údaje XXXX, tedy vlastní ve směnicích deklarovaná organizační a technická opatření svým jednáním porušovala, a proto postupovala v rozporu s čl. 32 nařízení (EU) 2016/679.**

IV. Poučení o opravném prostředku:

Proti kontrolnímu zjištění uvedenému v protokolu o kontrole může kontrolovaný podat Úřadu pro ochranu osobních údajů ve lhůtě 15 dnů ode dne doručení protokolu o kontrole námitky.

Námitky se podávají písemně, musí z nich být zřejmé, proti jakému kontrolnímu zjištění směřují, a musí obsahovat odůvodnění nesouhlasu s tímto kontrolním zjištěním.

Podpisová doložka:

Otisk
úředního
razítka

JUDr. Jiřina Rippelová

.....
titul jméno příjmení

inspektorka

.....
funkce

podepsáno elektronicky

.....
podpis

Ing. Milan Švajcr

pověřený zaměstnanec Úřadu

podepsáno elektronicky

.....
titul jméno příjmení

.....
funkce

.....
podpis