



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



Čj. UOOU-06439/17-22
Praha 8. února 2019

Protokol o kontrole

Kontrolní orgán:

Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem 170 00 Praha 7 – Holešovice, Pplk. Sochora 727/27, IČO: 708 37 627 (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) a dále vyplývá z § 10 odst. 1 písm. a) zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti), ve znění pozdějších předpisů.

Kontrolující:

- inspektor Úřadu, **Ing. Josef Vacula**, průkaz inspektora č. [REDACTED]
- pověřená zaměstnankyně Úřadu, **Mgr. Martina Šnajderová, DiS.**, číslo průkazu [REDACTED];
- pověřený zaměstnanec Úřadu, **Michal Choutka**, číslo průkazu [REDACTED]
- pověřený zaměstnanec Úřadu, **Mgr. Vojtěch Dlouhý**, číslo průkazu [REDACTED];
- pověřená zaměstnankyně Úřadu, **Ing. Helena Žemličková**, číslo průkazu [REDACTED].

Kontrolovaná osoba:

[REDACTED] se sídlem [REDACTED]
IČO: [REDACTED]

Místo provedení kontroly:

- sídlo Úřadu
- pobočka kontrolované osoby, [REDACTED]
[REDACTED]

Předmět kontroly:

Předmětem kontroly je dodržování povinností stanovených nařízením (EU) 2016/679 v souvislosti se zpracováním osobních údajů společností [REDACTED] za účelem přímého marketingu, a v této souvislosti též dodržování zákona č. 480/2004 Sb. při zasílání obchodních sdělení.

První kontrolní úkon:

Kontrola byla zahájena **oznámením o zahájení kontroly**, čj. UOOU-06439/17-7, ze dne 3. července 2018, doručeným do datové schránky dne 4. července 2018.

Poslední kontrolní úkon:

Posledním kontrolním úkonem předcházejícím vyhotovení protokolu o kontrole byla srovnávací konečná analýza ze dne 16. ledna 2019, čj. UOOU-06439/17-21.

I. Přehled podkladů:

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

1. Stížnosti na zasílání nevyžádaných obchodních sdělení podané Úřadu v období od 19. června 2017 do 16. září 2017, evidované pod čj. UOOU-06439/17-1-4, počet stížností: 3;
2. Analýza na zahájení kontroly, pod čj. UOOU-06439/17-5 ze dne 20. prosince 2018, počet listů: 1, přílohy:
 - 2.1. Výpis z obchodního rejstříku – společnost [REDAKCE], ze dne 7. listopadu 2017 + výpis ze živnostenského rejstříku – společnosti [REDAKCE] a [REDAKCE] ze dne 23. listopadu 2017, počet listů: 33;
 - 2.2. Výtisk všeobecných nákupních podmínek skupiny [REDAKCE] platných ode dne 1. října 2016 + souhlas se zpracováním osobních údajů, počet listů: 2;
 - 2.3. Výpis z [REDAKCE] – domény [REDAKCE] a [REDAKCE] + kontakt [REDAKCE] ze dne 7. listopadu 2017, počet listů: 4;
 - 2.4. Výtisk z [REDAKCE] – základní údaje + přepravní řády + Smluvní přepravní podmínky, ze dne 23. listopadu 2017, počet listů: 8;
 - 2.5. Zkušební registrace v e-mail klubu na [REDAKCE] a [REDAKCE] + odhlášení ze zasílání obchodních sdělení od [REDAKCE], ze dne 24. listopadu 2017, počet listů: 5;
 - 2.6. Výtisk obchodního sdělení z e-mailové adresy [REDAKCE] na [REDAKCE] ze dne 24. listopadu 2017, počet listů: 1;
 - 2.7. Výtisk obchodního sdělení z e-mailové adresy [REDAKCE] na [REDAKCE] ze dne 18. ledna 2018, počet listů: 1;
 - 2.8. Výtisk odhlášení z odběru zasílání obchodních sdělení od [REDAKCE] – [REDAKCE] ze dne 22. ledna 2018, počet listů: 1.

3. Výtisk Kontrolního plánu Úřadu pro rok 2018 – kontrolovaný subjekt [REDACTED] pod čj. UOOU-06439/17-6, počet listů: 4;
4. Oznámení o zahájení kontroly, pod čj. UOOU-06439/17-7, ze dne 3. července 2018, doručeno do datové schránky dne 4. července 2018, počet listů, vč. příloh: 14;
5. Žádost o prodloužení lhůty – kontrolovaná osoba, pod čj. UOOU-06439/17-8, doručena Úřadu dne 12. července 2018, počet listů: 1;
6. Poskytnutí podkladů a informací – kontrolovaná osoba, pod čj. UOOU-06439/17-9, doručeno Úřadu dne 5. srpna 2018, počet listů: 4, přílohy:
 - 6.1. Výpis z databáze zákazníků, počet listů: 1;
 - 6.2. Souhlas se zasíláním obchodních sdělení na webu, počet listů: 4;
 - 6.3. Povinně uváděné informace správce osobních údajů – kontrolovaná osoba, počet listů: 1;
 - 6.4. Interní směrnice o nakládání s osobními údaji v souladu s nařízením GDPR, počet listů: 19;
7. Úřední záznam o úkonech v rámci kontroly (zkušební registrace), pod čj. UOOU-06439/17-10, ze dne 13. srpna 2018, počet listů: 1, přílohy:
 - 7.1. Registrace e-mailové adresy [REDACTED] k newsletteru na [REDACTED] ze dne 6. srpna 2018 (printscreeny obrazovky registrace) + výtisk obchodních podmínek, počet listů celkem: 3;
 - 7.2. Registrace e-mailové adresy [REDACTED] k newsletteru na [REDACTED] (printscreeny obrazovky registrace) + výtisk obchodních podmínek, ze dne 6. srpna 2018, počet listů: 3;
 - 7.3. Zkušební rezervace jízdenky na [REDACTED] resp. přesměrováno na [REDACTED], uživatel: [REDACTED] + zasílání informačních e-mailů (printscreeny obrazovky registrace), počet listů celkem: 4;
 - 7.4. Výtisk smluvních přepravních podmínek kontrolované osoby, počet listů: 5;
 - 7.5. Výtisk „Zásady ochrany osobních údajů“ z [REDACTED] ze dne 10. srpna 2018, počet listů: 20;
 - 7.6. Výtisk printscreenu obrazovky zkušební e-mailové schránky [REDACTED] ze dne 13. srpna 2018, počet listů: 1.
8. Žádost o součinnost, pod čj. UOOU-06439/17-11, ze dne 17. srpna 2018, doručena do datové schránky téhož dne, počet listů: 2;
9. Žádost o prodloužení lhůty – kontrolovaná osoba, pod čj. UOOU-06439/17-12, doručena Úřadu dne 23. srpna 2018, počet listů: 1;
10. Úřední záznam o úkonech v rámci kontroly (zkušební registrace II), pod čj. UOOU-06439/17-13, ze dne 30. srpna 2018, počet listů: 1, přílohy:
 - 10.1. Zkušební registrace z e-mailové adresy [REDACTED] na [REDACTED] [REDACTED] a [REDACTED], ze dne 16. a 30. srpna 2018 + zkušební poptávka a reakce na poptávku - e-mailová

- korespondence mezi e-mailovou adresou [REDACTED] a e-mailovými adresami [REDACTED] a [REDACTED], ze dne 16., 17., 20. a 21. srpna 2018, počet listů: 27;
- 10.2. Výtisk „Zásady ochrany osobních údajů“ na [REDACTED] a [REDACTED] + Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) společnosti [REDACTED] a „VOP“ z [REDACTED] ze dne 16. srpna 2018, počet listů: 10;
- 10.3. Výtisk VOP“ – kontrolovaná osoba, platné ke dni 1. července 2018 na [REDACTED] a [REDACTED], počet listů: 9;
- 10.4. Výtisk „Zásady ochrany osobních údajů“ na [REDACTED] a [REDACTED] ze dne 16. srpna 2018, počet listů: 31;
11. Poskytnutí podkladů a informací – kontrolovaná osoba, pod čj. UOOU-06439/17-14, doručeno Úřadu dne 4. září 2018, počet listů: 3, přílohy:
- 11.1. Databáze newsletterů stav k 28.08.2018, počet listů: 1;
- 11.2. Text potvrzovacího e-mailu, počet listů: 1;
- 11.3. Smlouva o zpracování osobních údajů mezi kontrolovanou osobou a subj. [REDACTED] [REDACTED], ze dne 24. května 2018, počet listů: 2;
12. Žádost o součinnost – nařízení ústního jednání a místního šetření, pod čj. UOOU-06439/17-15, ze dne 14. září 2018 doručeno do datové schránky téhož dne, počet listů: 1;
13. Protokol z ústního jednání a místního šetření, pod čj. UOOU-06439/17-16, ze dne 3. října 2018, počet listů vč. plné moci: 8, přílohy:
- 13.1. Schéma – ukázka přímého marketingu, počet listů: 1;
- 13.2. Přihlášení k newsletteru + double opt-in + odhlášení z newsletteru na [REDACTED] přidání do e-mailové kampaně, zrušení odběru, synchronizace odhlášení, výmaz údajů, záznam o výmazu z [REDACTED] počet listů: 8;
14. Poskytnutí podkladů a informací – kontrolovaná osoba, pod čj. UOOU-06439/17-17, doručeno dne 16. října 2018, počet listů: 1; přílohy:
- 14.1. Interní směrnice o nakládání s osobními údaji v souladu s nařízením GDPR, počet listů: 19;
- 14.2. Podklady k fungování procesu double opt-in, počet listů: 1;
- 14.3. Prezentace školení Ochrana osobních údajů v oblasti marketingu, počet listů: 19;
15. Úřední záznam – telefonický hovor, pod čj. UOOU-06439/17-18, ze dne 30. října 2018, počet listů: 1;
16. Poskytnutí dodatečných podkladů a informací – kontrolovaná osoba, pod čj. UOOU-06439/17-19, doručeno Úřadu dne 6. listopadu 2018, počet listů: 1; přílohy:
- 16.1. Smlouva mezi společnými správci osobních údajů o úpravě práv a povinností – kontrolovaná osoba a [REDACTED], počet listů: 2;

17. Úřední záznam – náhled na webové stránky, pod čj. UOOU-06439/17-20, ze dne 22. listopadu 2018, počet listů: 1, přílohy:
 - 17.1. Výtisk dokumentu „Zásady ochrany osobních údajů“ z [REDACTED] ze dne 21. listopadu 2018 – počet listů: 11;
 - 17.2. Výtisk dokumentu „Zásady ochrany osobních údajů“ z [REDACTED] ze dne 21. listopadu 2018 – počet listů: 21;
 - 17.3. Výtisk dokumentu „Zásady ochrany osobních údajů“ z [REDACTED] ze dne 21. listopadu 2018 – počet listů: 5;
 - 17.4. Výtisk dokumentu „Zásady ochrany osobních údajů“ z [REDACTED] ze dne 21. listopadu 2018 – počet listů: 17;
 - 17.5. Výtisk dokumentu „Zásady ochrany osobních údajů“ z [REDACTED] ze dne 21. listopadu 2018 – počet listů: 4;
 - 17.6. Výtisk dokumentu „Zásady ochrany osobních údajů“ z [REDACTED] ze dne 21. listopadu 2018 – počet listů: 18;
 - 17.7. Výtisk dokumentu „Zásady ochrany osobních údajů“ z [REDACTED] ze dne 21. listopadu 2018 – počet listů: 19
18. Srovnávací analýza na protokol o kontrole, pod čj. UOOU-06439/17-21, ze dne 16. ledna 2019, počet listů: 3, přílohy:
 - 18.1. Výtisk z RŽP – [REDACTED] ze dne 16. ledna 2019 – počet listů: 27;
 - 18.2. Výtisk z RŽP – [REDACTED] ze dne 16. ledna 2019 – počet listů: 5;
 - 18.3. Výtisk z [REDACTED], odchozí IP adresa [REDACTED] ([REDACTED]) ze dne 16. ledna 2019 – počet listů: 1;
 - 18.4. Výtisk doménových jmen z [REDACTED] ze dne 16. ledna 2019 ([REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]) – počet listů: 14;
 - 18.5. Výtisk NSLOOKUP (černá obrazovka – hosting) – počet listů: 2;
 - 18.6. Výtisk z [REDACTED] hosting, IP adresa [REDACTED] [REDACTED] ze dne 16. ledna 2019 – počet listů: 5;
 - 18.7. Výtisk kontaktních údajů z [REDACTED] a [REDACTED] ze dne 16. ledna 2019 – počet listů: 2.

V rámci kontroly je posuzováno výhradně zpracování osobních údajů v čase provedení kontroly a v rozsahu stanoveném v předmětu kontroly. Z výše uvedených podkladů pak byly pro kontrolní zjištění vyhodnoceny ty části, v nichž jsou uvedeny relevantní informace ve vztahu k předmětu této kontroly.

II. Důvod kontroly:

Kontrola je vedena na základě Kontrolního plánu pro rok 2018 se zacílením na kontrolu dodržování zákonných povinností při rozesílání obchodních sdělení. Řada stížností, Úřadu doručených v předcházejících letech, zakládá podezření na porušování právních předpisů

v oblasti rozesílání nevyžádaných obchodních sdělení, resp. v oblasti přímého marketingu. S ohledem na tuto skutečnost byl definován předmět kontroly uvedený výše.

III. Kontrolní zjištění

III.A Kontrolní zjištění vztahující se k nařízení (EU) 2016/679

Kontrolní zjištění č. 1:

Kontrolující jako první posuzovali, zda kontrolovaná osoba v souvislosti s přímým marketingem 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 ve svém vyjádření (viz přehled podkladů č. 6) k rozsahu zpracovávaných údajů uvedla, že „Rozsah odpovídá výčtu údajů zpracovávaných v systému [REDAKCE] tj.: [REDAKCE]

[REDAKCE] “. V dokumentu Zásady ochrany osobních údajů, jímž je plněna informační povinnost kontrolovaná osoba dále mimo jiné uvádí (viz přehled podkladů č. 10.4 a 17.1), že v rámci [REDAKCE]

[REDAKCE]. S ohledem na definici osobních údajů je tak na základě vyjádření kontrolované osoby a na základě informací předávaných subjektům údajů postaveno na jisto, že využívané údaje jsou osobními údaji ve smyslu čl. 4 bod 1 nařízení (EU) 2016/679, přičemž

kontrolující toto ověřili též náhledem do databází, které kontrolovaná osoba pro přímý marketing využívá (viz přehled podkladů č. 13).

Dále se kontrolující zabývali skutečností, zda kontrolovaná osoba v rámci přímého marketingu osobní údaje zpracovává. K pojmu zpracování se kontrolující odkazují na shora citovanou definici obsaženou v nařízení (EU) 2016/679. V návaznosti na výše uvedené informace, informace sdělené v rámci ústního jednání a místního šetření (viz přehled podkladů č. 13) a předaná vyjádření a dokumentaci (viz přehled podkladů č. 6, 11, 14 a 16) mají kontrolující za nezpochybnitelné, že kontrolovaná osoba s osobními údaji nakládá minimálně v rozsahu jejich sběru, shromáždění, zaznamenání, uložení a použití, přičemž v rámci databází mohou být osobní údaje v souvislosti s činnostmi přímého marketingu vyhledávány, upravovány či pozměňovány, resp. též vymazány.

Na základě shora uvedeného má kontrolující za prokázané, že se kontrolovaná osoba v rámci činností přímého marketingu dostává do styku s osobními údaji ve smyslu čl. 4 bod 1 nařízení (EU) 2016/679, přinejmenším v rozsahu shora uvedeném, a tyto osobní údaje dále zpracovává ve smyslu čl. 4 bod 2 nařízení (EU) 2016/679.

Kontrolní zjištění č. 2:

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 jmenování.“

Pro posouzení, zda je kontrolovaná osoba v postavení správce osobních údajů je proto rozhodné, zda určuje účely a prostředky zpracování osobních údajů, a to bez ohledu na to, zda zpracování osobních údajů fakticky sama provádí. Úvodem k tomuto posouzení kontrolující odkazují na dokumentaci, kterou kontrolovaná osoba kontrolujícím v rámci kontroly předala, a to zejména na Interní směrnici o nakládání s osobními údaji v souladu s nařízením GDPR (viz přehled podkladů č. 6.4), jejíž přílohou je též Záznam správce o činnostech zpracování. V uvedené směrnici stojí, že tato „... je vydávána pro společnosti [redacted], [redacted] a [redacted] (tyto společnosti jsou dále označeny vždy jednotně jako „Společnost“ nebo „správce“).“ Taktéž ve zmíněném Záznamu správce o činnostech zpracování jsou jako „Správce“ označeny všechny tři uvedené společnosti. V dokumentu Zásady ochrany osobních údajů (viz přehled podkladů č. 10.4) jsou jako „Správce osobních údajů“ označeny společnosti [redacted] a [redacted], v další verzi tohoto dokumentu (viz přehled podkladů č. 10.2) jsou jako „Správce osobních údajů“ označeny společnosti [redacted] a [redacted]. Kontrolující konstatují, že ani v jednom z těchto dokumentů není dále vztah mezi těmito společnostmi rozklíčován. Na základě žádosti kontrolujících (viz přehled podkladů č. 8) kontrolovaná osoba uvedla (viz přehled podkladů č. 11), že: „[redacted]“

osoba samostatně (viz přehled podkladů č. 11.3). Uzavření zpracovatelské smlouvy ve smyslu čl. 28 odst. 3 nařízení (EU) 2016/679 též svědčí skutečnosti, že je kontrolovaná osoba v postavení správce.

Na základě shora uvedeného mají kontrolující za prokázané, že kontrolovaná osoba je správcem osobních údajů ve smyslu čl. 4 bod 7 nařízení (EU) 2016/679, neboť sama nebo společně s jinými určila účel a prostředky zpracování osobních údajů.

Z faktického hlediska pak s ohledem na provázanost výše uvedených společností dochází k určování účelů a prostředků zpracování osobních údajů v režimu společných správců dle čl. 26 nařízení (EU) 2016/679. Této skutečnosti svědčí fakt, že uvedené společnosti mají společné dokumenty vztahující se ke zpracování osobních údajů, a to jak interní, tak zveřejněné s cílem plnění informační povinnosti ve vztahu k subjektům údajů, společné určování účelů a prostředků zpracování osobních údajů je evidentní též z vyjádření kontrolované osoby učiněných v rámci ústního jednání a místního šetření (viz přehled podkladů č. 13), přičemž lze minimálně zmínit sdílení databáze obsahující osobní údaje a její využívání k marketingovým účelům, kdy společnosti mají společnou kontrolu nad zpracováním osobních údajů, a zejména pak kontrolovaná osoba na základě bližšího posouzení sama vyhodnotila zavedení institutu společných správců jako relevantní (viz přehled podkladů č. 14).

Kontrolující s ohledem na výše uvedenou citaci čl. 26 nařízení (EU) 2016/679 konstatují, že ke dni konání ústního jednání a místního šetření (viz přehled podkladů č. 13) nebyl žádným způsobem naplněn požadavek předmětného článku na transparentní ujednání mezi společnými správci, kterými by byly vymezeny jejich podíly na odpovědnosti za plnění povinností nařízení (EU) 2016/679 týkající se daného zpracování, pro které jsou společnými správci. V návaznosti na pozdější vyjádření kontrolované osoby (viz přehled podkladů č. 14) však kontrolovaná osoba zahájila přípravu k uzavření smlouvy mezi společnými správci osobních údajů, kterou kontrolujícím předala (viz přehled podkladů č. 16). Kontrolovaná osoba dále doplnila, že došlo k aktualizaci zveřejněných Zásad zpracování osobních údajů (k tomu blíže viz další kontrolní zjištění). Kontrolující k uvedeným skutečnostem konstatují, že smlouva mezi společnými správci je uzavřena mezi společnostmi [REDAKCE] tj. kontrolovanou osobou, a [REDAKCE] Vztah mezi kontrolovanou osobou a společností [REDAKCE] z hlediska společných správců není dále upraven, resp. tato úprava nebyla kontrolujícím předána. Aktualizovaná interní směrnice o nakládání s osobními údaji v souladu s nařízením GDPR (viz přehled podkladů č. 14.1) však obsahuje ustanovení, že tato je „vydávána pro společnost [REDAKCE] a [REDAKCE] jakožto společné správce ve smyslu čl. 26 GDPR“. Zveřejněné Zásady zpracování osobních údajů (viz přehled podkladů č. 17.5) též implikují, že i v případě těchto společností bude relevantní institut společného správce.

Na základě uvedených skutečností kontrolující konstatují, že bylo porušeno ustanovení čl. 26 nařízení (EU) 2016/679, neboť nebylo uzavřeno transparentní ujednání mezi společnými správci, vymezující jejich podíly na odpovědnosti za plnění povinností stanovených nařízením (EU) 2016/679. Kontrolující k tomu však dodávají, že kontrolovaná osoba již v průběhu kontroly prokazatelně zahájila kroky vedoucí k nápravě tohoto pochybení, nicméně v době vyhotovování tohoto protokolu o kontrole nebyly shora vytýkané nedostatky napraveny a předloženy kontrolujícím.

Kontrolní zjištění č. 3

Kontrolující se dále zaměřili na plnění informační povinnosti dle čl. 13 a 14 nařízení (EU) 2016/679. Pro účely tohoto posouzení kontrolující zjišťovali, jak jsou osobní údaje pro účely přímého marketingu získávány. Kontrolovaná osoba k tomuto ve svém vyjádření (viz přehled podkladů č. 6) uvedla, že „Sběr kontaktů pro přímý marketing probíhá na základě přihlášení k odběru obchodních sdělení prostřednictvím jednotlivých stránek produktů nabízených [redacted] (tj. [redacted]). Kontakty jsou dále získávány na základě nákupu služeb/produktů nabízených [redacted] v režimu § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb.“ Kromě toho může být souhlas subjektu údajů získán i offline (k tomu viz dále). Kontrolovaná osoba nadto doplnila, že nevyužívá žádnou databázi třetích stran a sběr kontaktů probíhá výlučně na základě aktivit kontrolované osoby. Na základě výše uvedeného kontrolující shrnují, že osobní údaje jsou získávány výhradně od subjektu údajů a posouzení čl. 14 nařízení (EU) 2016/679, tj. plnění informační povinnosti v případě, že osobní údaje nebyly získány od subjektu údajů, není v tomto případě relevantní. Z hlediska plnění informační povinnosti proto kontrolující posuzovali, jak jsou kontrolovanou osobou naplňována ustanovení čl. 13 nařízení (EU) 2016/679, který kontrolující citují:

„Článek 13

Informace poskytované v případě, že osobní údaje jsou získány od subjektu údajů

1. *Pokud se osobní údaje týkající se subjektu údajů získávají od subjektu údajů, poskytne správce v okamžiku získání osobních údajů subjektu údajů tyto informace:*
 - a) *totožnost a kontaktní údaje správce a jeho případného zástupce;*
 - b) *případně kontaktní údaje případného pověřence pro ochranu osobních údajů;*
 - c) *účely zpracování, pro které jsou osobní údaje určeny, a právní základ pro zpracování;*
 - d) *oprávněné zájmy správce nebo třetí strany v případě, že je zpracování založeno na čl. 6 odst. 1 písm. f);*
 - e) *případné příjemce nebo kategorie příjemců osobních údajů;*
 - f) *případný úmysl správce předat osobní údaje do třetí země nebo mezinárodní organizaci a existenci či neexistenci rozhodnutí Komise o odpovídající ochraně nebo, v případech předání uvedených v člancích 46 nebo 47 nebo čl. 49 odst. 1 druhém pododstavci, odkaz na vhodné záruky a prostředky k získání kopie těchto údajů nebo informace o tom, kde byly tyto údaje zpřístupněny.*
2. *Vedle informací uvedených v odstavci 1 poskytne správce subjektu údajů v okamžiku získání osobních údajů tyto další informace, jsou-li nezbytné pro zajištění spravedlivého a transparentního zpracování:*
 - a) *doba, po kterou budou osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá pro stanovení této doby;*
 - b) *existence práva požadovat od správce přístup k osobním údajům týkajícím se subjektu údajů, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, a vznést námitku proti zpracování, jakož i práva na přenositelnost údajů;*
 - c) *pokud je zpracování založeno na čl. 6 odst. 1 písm. a) nebo čl. 9 odst. 2 písm. a), existence práva odvolat kdykoli souhlas, aniž je tím dotčena zákonnost zpracování založená na souhlasu uděleném před jeho odvoláním;*
 - d) *existence práva podat stížnost u dozorového úřadu;*

- e) skutečnost, zda poskytování osobních údajů je zákonným či smluvním požadavkem, nebo požadavkem, který je nutné uvést do smlouvy, a zda má subjekt údajů povinnost osobní údaje poskytnout, a ohledně možných důsledků neposkytnutí těchto údajů;
- f) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování, uvedenému v čl. 22 odst. 1 a 4, a přinejmenším v těchto případech smysluplné informace týkající se použitého postupu, jakož i významu a předpokládaných důsledků takového zpracování pro subjekt údajů.
3. Pokud správce hodlá osobní údaje dále zpracovávat pro jiný účel, než je účel, pro který byly shromážděny, poskytne subjektu údajů ještě před uvedeným dalším zpracováním informace o tomto jiném účelu a příslušné další informace uvedené v odstavci 2.
4. Odstavce 1, 2 a 3 se nepoužijí, pokud subjekt údajů již uvedené informace má, a do té míry, v níž je má.“

Na základě uvedené citace je zřejmé, že z hlediska čl. 13 odst. 1 nařízení (EU) 2016/679 je rozhodný okamžik, kdy subjekt údajů osobní údaje poskytuje, přičemž je nutné předmětné informace poskytnout již v tento konkrétní okamžik a nikoli dodatečně. Nadto kontrolující v souladu s čl. 12 nařízení (EU) 2016/679 zdůrazňují nutnost srozumitelné formy s využitím jasných a jednoduchých jazykových prostředků.

Jak již bylo shora uvedeno, sběr osobních údajů probíhá přihlášením k odběru obchodních sdělení, a to buď prostřednictvím jednotlivých webových stránek produktů kontrolované osoby, nebo offline, a dále na základě nákupu produktů, resp. služeb, kontrolované osoby. K offline sběru osobních údajů kontrolovaná osoba v rámci ústního jednání a místního šetření uvedla (viz přehled podkladů č. 13), že tento probíhal historicky a v současné době již není aktuální, přičemž i ve svých dřívějších vyjádřeních (viz přehled podkladů č. 6 a 11) zdůraznila, že k získávání souhlasu, resp. osobních údajů, offline dochází pouze ve výjimečných případech a od účinnosti nařízení (EU) 2016/679 k takové situaci nedošlo. Kontrolující se proto dále zaměřili na ostatní způsoby získávání osobních údajů, resp. informace poskytované kontrolovanou osobou při tomto sběru osobních údajů, kdy na základě ústního jednání a místního šetření (viz přehled podkladů č. 13) lze shrnout, že osobní údaje jsou získávány prostřednictvím internetu, a to jak vyplněním konkrétního formuláře, tak přímo uzavřením smlouvy, resp. nákupem konkrétního produktu. Kontrolovaná osoba k informační povinnosti uvedla (viz přehled podkladů č. 11), že tato je plněna vždy v okamžiku získání osobních údajů, a to v podobě Zásad ochrany osobních údajů. Tyto jsou dle vyjádření kontrolované osoby vždy dostupné v aktuální podobě na webových stránkách kontrolované osoby, a kontrolovaná osoba o nich informuje vždy při nákupu produktu, případně při získání osobních údajů pro marketingové účely.

Kontrolující zveřejnění Zásad ochrany osobních údajů ověřovali, a to na webových stránkách produktů kontrolované osoby, jichž se přímý marketing týká – v návaznosti na přehled databáze newsletterů (viz přehled podkladů č. 11.1). Na základě prověření předmětných webových stránek (viz přehled podkladů č. 17) lze shrnout, že dokument Zásady ochrany osobních údajů je zveřejněn, přičemž umístění odkazu je přehledné. Dokument je tak dostupný již při samotné návštěvě webových stránek a jeho zobrazení není závislé na dalších úkonech subjektu údajů (např. vyplnění formuláře). Jak již bylo uvedeno, kontrolovaná osoba

o tomto dokumentu (resp. jeho umístění na webových stránkách) subjekt údajů informuje, a to v rámci vrstveného souhlasu (k tomu viz další kontrolní zjištění).

Kontrolující dále konstatují, že předmětný dokument byl aktualizován v návaznosti na novou úpravu ve světle čl. 26 nařízení (EU) 2016/679. Zároveň je nutno konstatovat, že dokumenty na jednotlivých webových stránkách nejsou totožné. Pro vyloučení případných nejasností kontrolující uvádí, že z hlediska plnění informační povinnosti bylo posuzováno znění dokumentů aktuálních ke dni 21. listopadu 2018 (viz přehled podkladů č. 17.1 – 17.7). Na základě tohoto posouzení lze shrnout, že zveřejněním dokumentu Zásady ochrany osobních údajů dochází k naplňování povinností stanovených čl. 13 nařízení (EU) 2016/679, vyjma části čl. 13 odst. 1 písm. a) nařízení (EU) 2016/679, jak je v podrobnostech rozebráno dále.

Jak již bylo uvedeno v rámci kontrolního zjištění č. 2, vztah a provázanost kontrolované osoby a společností [REDAKCE] a [REDAKCE] byla předmětem bližšího šetření, přičemž fakticky tyto společnosti působí jako společní správci ve smyslu čl. 26 nařízení (EU) 2016/679. Tuto skutečnost kontrolovaná osoba sama potvrdila, a to doručením „Interní směrnice o nakládání s osobními údaji v souladu s nařízením GDPR“ (viz bod 14 přehledu podkladů), ve které je tato skutečnost explicitně uvedena. Kontrolující však poznamenávají, že obdrželi pouze smlouvu mezi společnými správci – kontrolovanou osobou a společností [REDAKCE] avšak společnost [REDAKCE] ačkoli sama kontrolovaná osoba ji uvádí jako jednoho ze společných správců, není další smluvní stranou této smlouvy a zároveň nebyla kontrolujícím předložena jiná smlouva, na základě, které by [REDAKCE] byla v postavení společného správce osobních údajů ve smyslu čl. 26 nařízení (EU) 2016/679.

Shora uvedené skutečnosti se promítají do Zásad ochrany osobních údajů, kterými kontrolovaná osoba plní vůči subjektům údajů informační povinnost ve smyslu čl. 13 nařízení (EU) 2016/679. V návaznosti na čl. 13 odst. 1 písm. a) nařízení (EU) 2016/679 je nutno konstatovat nesrovnalosti, které vyplývají z vyjádření a doložených dokumentů kontrolované osoby. Zásady ochrany osobních údajů, zveřejněné na webových stránkách [REDAKCE] (viz přehled podkladů č. 17.1) a [REDAKCE] (viz přehled podkladů č. 17.2) uvádějí kontrolovanou osobu a společnost [REDAKCE] jako společné správce a informují o uzavřené smlouvě o úpravě práv a povinností mezi společnými správci. U Zásad ochrany osobních údajů, zveřejněných na webových stránkách [REDAKCE] (viz přehled podkladů č. 17.3), [REDAKCE] (viz přehled podkladů č. 17.4), [REDAKCE] (viz přehled podkladů č. 17.5), [REDAKCE] (viz přehled podkladů č. 17.6) a [REDAKCE] (viz přehled podkladů č. 17.7) lze pak označit informace o totožnosti správce jako matoucí, neboť v případě [REDAKCE] jsou bez dalšího ujednání či vysvětlení ve vztahu k subjektům údajů označeni jako „Správce osobních údajů“ kontrolovaná osoba a společnost [REDAKCE], v případě [REDAKCE] opět kontrolovaná osoba a společnost [REDAKCE], v případě [REDAKCE] pak společnost [REDAKCE] a kontrolovaná osoba, v případě [REDAKCE] kontrolovaná osoba a společnost [REDAKCE] a taktéž v případě [REDAKCE] kontrolovaná osoba a společnost [REDAKCE]. Lze dále upozornit, že se pro potřeby předmětného dokumentu společnosti souhrnně označují jako „Společnost“, „my“ a jsou využívána slova „náš“ či „nás“.

Pro subjekty údajů pak na základě takového označení není jednoznačně zřejmé, kdo je správcem osobních údajů, jaký je mezi společnostmi vztah a u kterého ze správců (jsou-li obě společnosti správcem) uplatňovat svá práva. Od počátku tak není pro subjekt údajů zřejmé,

komu své osobní údaje poskytuje, přičemž lze pouze předjímat, že oběma uvedeným společností.

K tomu kontrolující dodávají, že dle ustanovení čl. 13 odst. 1 písm. a) nařízení (EU) 2016/679 je jedním z povinných bodů informační povinnosti vůči subjektů údajů též uveřejnění správce osobních údajů (příp. společné správce). Vzhledem ke shora uvedenému a též vzhledem k aktualizovanému znění „Interní směrnice o nakládání s osobními údaji v souladu s nařízením GDPR“, jejím rozporu se shora uvedenou smlouvou týkající se společných správců a z toho vyplývající nejednoznačnosti a nepřesnosti informační povinnosti na shora uvedených webových stránkách [REDACTED]

[REDACTED] konstatují kontrolující, že kontrolovaná osoba svým jednáním porušila ustanovení čl. 13 odst. 1 písm. a) nařízení (EU) 2016/679, neboť neposkytla transparentní a jednoznačné informace k totožnosti správce osobních údajů. Dále lze konstatovat, že v neaktualizovaných Zásadách ochrany osobních údajů též nejsou subjekty údajů informovány o podstatných prvcích ujednání mezi společnými správci, čímž byla porušena povinnost stanovená čl. 26 odst. 2 nařízení (EU) 2016/679, jenž je citován výše, přičemž lze shrnout, že porušení čl. 26 nařízení (EU) 2016/679 již bylo konstatováno v rámci kontrolního zjištění č. 2. Neinformování subjektů údajů v této oblasti je proto logickým vyústěním výše uvedeného porušení předmětného ustanovení.

Kontrolní zjištění č. 4

Kontrolující se dále v obecné rovině zaměřili na právní tituly zpracování osobních údajů kontrolovanou osobou za účelem přímého marketingu. V této souvislosti kontrolující citují čl. 6 odst. 1 nařízení (EU) 2016/679:

„Článek 6 Zákonnost zpracování

1. *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.“

Zpracování osobních údajů bude zákonné pouze tehdy, bude-li mít správce platný alespoň jeden z právních titulů, které jsou čl. 6 odst. 1 nařízení (EU) stanoveny. Kontrolovaná osoba ve svém vyjádření (viz přehled podkladů č. 6) uvedla, že osobní údaje za účelem přímého marketingu zpracovává na základě právního titulu souhlasu dle čl. 6 odst. 1 písm. a) nařízení (EU) 2016/679 a právního titulu oprávněného zájmu dle čl. 6 odst. 1 písm. f) nařízení (EU) 2016/679. Dle svého vyjádření kontrolovaná osoba z titulu souhlasu zpracovává elektronický kontakt na subjekty, které se přihlásili k odběru obchodních sdělení prostřednictvím formuláře dostupného na webových stránkách jednotlivých produktů kontrované osoby (příp. prostřednictvím offline formulářů, jak již bylo uvedeno výše) a z titulu oprávněného zájmu kontrolovaná osoba zpracovává elektronický kontakt na zákazníky za účelem zasílání obchodních sdělení, jejichž obsahem je shodný či obdobný produkt nebo služba, kterou zákazník od kontrované osoby zakoupil. Rovněž dle Interní směrnice o nakládání s osobními údaji v souladu s nařízením GDPR (viz přehled podkladů č. 14.1) je pro kategorii subjektů údajů „Naši zákazníci (obecně)“ pro účel zpracování osobních údajů „Šíření obchodních sdělení v podobě e-mailových newsletterů obsahujících nabídku zboží nebo služeb a aktuality“ jako právní základ pro zpracování osobních údajů uveden oprávněný zájem, pro kategorii subjektů údajů „Naši potenciální zákazníci“ pro účel „Šíření obchodních sdělení v podobě odborných informací a zpráv, marketingových materiálů, nabídek služeb, pozvánek na odborné akce apod.“ je právním základem souhlas subjektu údajů a pro kategorii subjektů údajů „Odběratelé novinek“ pro účel „Pravidelné zasílání obchodních a jiných sdělení e-mailem“ je právním základem rovněž souhlas subjektu údajů.

Kontrolující tak konstatují, že kontrolovaná osoba zpracovává osobní údaje za účelem přímého marketingu na základě dvou právních titulů, kterými jsou právní titul souhlasu ve smyslu ustanovení čl. 6 odst. 1 písm. a) nařízení (EU) 2016/679 a právní titul oprávněný zájem ve smyslu ustanovení čl. 6 odst. 1 písm. f) nařízení (EU) 2016/679. Posouzením zpracování na základě těchto právních titulů se zabývají kontrolní zjištění č. 5 a 6.

Kontrolní zjištění č. 5:

Z kontrolního zjištění č. 4 vyplývá, že jedním z právních titulů, na základě, kterého kontrolovaná osoba zpracovává osobní údaje za účelem přímého marketingu je právní titul souhlasu. K tomu kontrolující přikládají definici souhlasu ve smyslu čl. 4 bod 11 nařízení (EU) 2016/679:

„Souhlasem subjektu údajů (se rozumí) jakýkoli svobodný, konkrétní, informovaný a jednoznačný projev vůle, kterým subjekt údajů dává prohlášením či jiným zjevným potvrzením své svolení ke zpracování svých osobních údajů.“

K právnímu titulu souhlasu, resp. k jeho získávání na webových stránkách, kontrolovaná osoba dále sdělila (viz přehled pokladů č. 6), že tento je rozdělen na 3 vrstvy, kdy první vrstva obsahuje obecnou informaci o správci a účelu zpracování, druhá vrstva obsahuje podrobné informace o správci, zpracovateli, zpracování a právech subjektu údajů a třetí vrstva představuje odkaz na Zásady ochrany osobních údajů, přičemž o tomto dokumentu je blíže pojednáno v rámci kontrolního zjištění č. 3 tohoto protokolu.

S ohledem na proces získávání souhlasu (např. viz přehled podkladů č. 7), kdy subjekt údajů z hlediska přímého marketingu sám aktivně vyplňuje přihlášení k odběru obchodních sdělení, lze konstatovat, že se jedná o jednoznačný projev vůle subjektu údajů, který je učiněn zjevným potvrzením svého svolení ke zpracování osobních údajů. Z hlediska posuzování toho, zda je souhlas svobodný, lze, s ohledem na ustanovení čl. 7 odst. 4 nařízení (EU) 2016/679, konstatovat, že pro poskytnutí služby v podobě zasílání obchodních sdělení, je zpracování osobních údajů v rozsahu e-mailové adresy nutné a podmíněné této službou souhlasem se zpracováním osobních údajů je proto ve stanoveném rozsahu nezbytné. Na základě této skutečnosti lze konstatovat, že souhlas je svobodným projevem vůle. Lze zároveň též konstatovat, že souhlas je konkrétní, neboť je udělen pro konkrétní, předem specifikovaný účel, kterým je zasílání obchodních sdělení, což je dále rozvedeno v Zásadách ochrany osobních údajů. Pro posouzení skutečnosti, zda je souhlas informovaný, je rozhodné, zda byl subjekt údajů před jeho udělením informován o všech skutečnostech zpracování, a to způsobem stanoveným čl. 12 nařízení (EU) 2016/679, v rozsahu stanoveném čl. 13 nařízení (EU) 2016/679. Způsob plnění informační povinnosti je blíže popsán v kontrolním zjištění č. 3. Na základě konstatování tohoto kontrolního zjištění o porušení ustanovení čl. 13 odst. 1 a) nařízení (EU) 2016/679 je nezbytné také z hlediska posouzení informovanosti souhlasu konstatovat, že nejsou poskytnuty jednoznačné informace o totožnosti správce, neboť není zřejmé, která z uvedených společností je správcem osobních údajů. K tomu lze doplnit, že v rámci vrstveného souhlasu je v první a druhé vrstvě jako správce uvedena kontrolovaná osoba, avšak vzhledem k Zásadám ochrany osobních údajů, které jsou třetí vrstvou tohoto souhlasu, lze opět pouze konstatovat nejednoznačnost (resp. rozpor) poskytnutých informací.

Na základě shora uvedeného kontrolující konstatují, že z formálního hlediska je zpracování osobních údajů kategorií subjektů údajů „Naši potenciální zákazníci“ a „Odběratelé novinek“ nezákonné, avšak zároveň musí kontrolující konstatovat, že byť z formálního hlediska došlo k nezákonnosti způsobené neúplnou informovaností souhlasu (přičemž informovanost je podstatnou náležitostí souhlasu), nedošlo k porušení, ani ohrožení práv subjektů údajů, která z řádné informovanosti vyplývají, neboť ačkoli v rámci informační povinnosti nebylo zcela naplněno ustanovení týkající se určení správců osobních údajů (viz výše uvedená problematika společných správců ve smyslu ustanovení čl. 26 nařízení (EU) 2016/679), nebyl tímto opomenutím znemožněn subjektům údajů přístup k právům, která jim náleží, neboť byly uvedeny relevantní údaje (kontakty) a bylo tak zřejmé, kde mohou subjekty údajů svá práva uplatnit. Zároveň kontrolující nabádají kontrolovanou osobu k urychlenému napravení neúplné informační povinnosti.

Kontrolní zjištění č. 6:

Z kontrolního zjištění č. 4 vyplývá, že jedním z právních titulů, na základě, kterého kontrolovaná osoba zpracovává osobní údaje za účelem přímého marketingu je právní titul vyjádřený v ustanovení čl. 6 odst. 1 písm. f) nařízení (EU) 2016/679 – oprávněný zájem.

K právnímu titulu oprávněného zájmu kontrolující uvádějí, že povaha oprávněného zájmu může být různá. S ohledem na recitál 47 nařízení (EU) 2016/679 lze předjímat, že zpracování osobních údajů pro účely přímého marketingu lze za zpracování prováděné z důvodu oprávněného zájmu považovat. Avšak stejně jako v případě ostatních oprávněných zájmů,

taktéž v případě přímého marketingu je nezbytné posoudit nejen oprávněný zájem příslušného správce, ale též zájmy a základní práva a svobody subjektů údajů, jejichž osobní údaje mají být zpracovány. Proto před zahájením jakéhokoli zpracování na základě titulu oprávněného zájmu je nezbytné tento zájem komplexně posoudit, a to z hlediska jeho oprávněnosti, nezbytnosti konkrétního zpracování osobních údajů a skutečnosti, zda nad tímto oprávněným zájmem nepřevažují zájmy nebo základní práva a svobody subjektů údajů. Jestliže je zpracování osobních údajů vyhodnoceno jako nezbytné, musí být v rámci balančního testu komplexně posouzena váha oprávněného zájmu správce a důsledky zpracování osobních údajů pro subjekty údajů. Na základě výše uvedeného byla kontrolovaná osoba v rámci ústního jednání a místního šetření (viz přehled podkladů č. 13) dotázána na existenci příslušného komplexního posouzení oprávněného zájmu, resp. vyzvána k předložení balančního testu. Kontrolovaná osoba sdělila, že posouzení oprávněného zájmu, resp. balanční test, nebyl proveden.

Zpracování osobních údajů za účelem přímého marketingu probíhá u skupiny subjektů údajů „Naši zákazníci“ na základě právního titulu oprávněného zájmu definovaného ustanovení § 6 odst. 1 písm. f) nařízení (EU) 2016/679. K tomu kontrolující uvádějí, že ačkoli recitál 47 nařízení (EU) 2016/679 uvádí jako jeden z příkladů oprávněného zájmu zpracování za účelem přímého marketingu, je třeba, aby byl balanční test proveden vždy, aby správce jasně určil, zda nad oprávněným zájmem správce pro takové zpracování nepřevýší zájmy subjektů údajů. Kontrolující proto uzavírají, že pro jednoznačné prokázání skutečnosti, že zájem kontrolované osoby převyšuje zájmy nebo základní práva a svobody subjektů údajů, je neprodlené provedení balančního testu nezbytné.

III.B Kontrolní zjištění vztahující se k zákonu č. 480/2004 Sb.

Kontrolní zjištění č. 7

Jak bylo uvedeno výše v rámci kontrolních zjištění pod písmenem A, zpracovává kontrolovaná osoba osobní údaje pro účely přímého marketingu, přičemž k této činnosti využívá též elektronických prostředků. Pro šíření obchodních sdělení elektronickými prostředky (tedy i elektronickou poštou) je nutné dodržovat podmínky stanovené zákonem č. 480/2004 Sb., konkrétně podmínky obsažené v § 7 tohoto zákona. Kontrolovaná osoba se k předmětu zasílání obchodních sdělení vyjádřila v rámci svých odpovědí a doplnění (viz přehled podkladů č. 6, 11, 13, 14). Kontrolovaná osoba obecně k zasílání obchodních sdělení prostřednictvím elektronických prostředků uvedla, že tyto jsou zasílány na základě marketingových aktivit [REDAKCE]. Uvedla, že sběr kontaktů pro přímý marketing probíhá na základě přihlášení k odběru obchodních sdělení prostřednictvím jednotlivých stránek produktů nabízených kontrolovanou osobou, a dále že jsou kontakty získávány též na základě nákupu služeb/produktů nabízených kontrolovanou osobou a pro tyto účely užívá e-mailové adresy [REDAKCE].

[REDAKCE] a [REDAKCE]. Kontrolovaná osoba dále sdělila, že pro zasílání obchodních sdělení využívá systém [REDAKCE], ve kterém jsou uchovávány kontaktní údaje a tento systém slouží jak pro správu databáze kontaktů pro účely zasílání obchodních sdělení, tak pro samotné odeslání obchodních sdělení. Kontrolovaná osoba pracuje též s interní aplikací, která zajišťuje správu kontaktů pro [REDAKCE]. Ve vztahu k zasílání obchodních sdělení uchovává kontrolovaná osoba údaje v následujícím rozsahu: [REDAKCE] [REDAKCE]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED] (viz přehled podkladů č. 11.3).

Kontrolující uvádějí, že šíření obchodních sdělení je povoleno výhradně zákonem předvídaným způsobem na základě platného právního titulu, jímž může být souhlas podle § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb. či zákaznický vztah podle § 7 odst. 3 téhož zákona.

Kontrolující k tomu sděluje, že souhlasem se rozumí svobodný, zřejmý a vědomý projev vůle, který učiní adresát vůči odesílateli, aby mu umožnil využívat podrobnosti svého elektronického kontaktu k rozesílání obchodních sdělení. Ze souhlasu musí být patrné, kdo jej poskytuje, komu a pro jaký účel je dáván. Souhlas musí být dán předem (před odesláním obchodního sdělení) a musí být prokazatelný. V případě obchodních sdělení není třeba dokládat na jakou dobu je souhlas udělen, neboť musí být dána možnost tento souhlas odmítnout v každém zaslaném sdělení. Zákon č. 480/2004 Sb. pro souhlas se zasíláním obchodních sdělení nestanoví povinnou formu, například písemnou. **V případě konfliktní situace, kdy adresát obchodního sdělení tvrdí, že mu bylo odesílatelem zasláno obchodní sdělení bez jeho souhlasu, je však důkazní břemeno na straně odesílatele.** V tomto případě je odesílatel povinen prokázat, že adresát souhlasil se zasláním obchodního sdělení, a že souhlas splňoval všechny výše uvedené náležitosti. Z tohoto vyplývá, že souhlas adresáta musí prokázat odesílatel obchodního sdělení. Souhlas se zasíláním obchodních sdělení je třeba získat předem (pokud nejde o stávajícího zákazníka) a musí být vztažen ke konkrétnímu odesílateli. Pro úplnost kontrolující dodává, že souhlas se zasíláním obchodních sdělení nemůže být dán generálně tj. neurčitěmu okruhu subjektů (šířitelů obchodních sdělení) k neurčitým nabídkám. V § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb. je pak zaveden tzv. princip opt-out pokud jde o obchodní sdělení zaslaná elektronickými prostředky na adresy zákazníků nebo subjektů již existujících obchodních vztahů. Fyzická či právnická osoba, která získala podrobnosti elektronického kontaktu od svého zákazníka v souvislosti s prodejem výrobku nebo služby, může tento elektronický kontakt využít pro potřeby šíření obchodních sdělení, týkajících se jejích vlastních obdobných výrobků nebo služeb, aniž by si opatřovala od svých zákazníků předchozí souhlas s využitím elektronického kontaktu za účelem šíření obchodních sdělení. Musí však být dodržen předpoklad, že zákazník má jasnou a zřetelnou možnost jednoduchým způsobem, zdarma nebo na účet této fyzické nebo právnické osoby odmítnout souhlas s takovýmto využitím svého elektronického kontaktu i při zasílání každé jednotlivé zprávy, pokud původně toto využití neodmítl.

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED] K tomuto kontrolovaná osoba dále poznamenává, že kontakt je zařazen až na základě potvrzení kontaktu prostřednictvím e-mailu v rámci tzv. double opt-in (text potvrzujícího e-mailu viz přehled podkladů č. 11.2). Pokud jde o kontakty zákazníků, tak tyto jsou v pravidelných intervalech

vyjížděny z rezervačních systémů kontrolované osoby a jsou nahrávány do příslušných dílčích databází (dle jednotlivých produktů, které byly zakoupeny). Kontrolovaná osoba dále uvedla, že offline mohou být kontakty získávány v rámci různých akcí (např. oddělený souhlas může být součástí letáku), děje se tak však pouze ve výjimečných případech, a od účinnosti obecného nařízení k takové situaci doposud nedošlo. V případě offline souhlasu má pak tento totožné znění jako souhlas získávaný on-line, je oddělený a je nutné jej aktivně zaškrtnout. Takto udělený souhlas je pak následně nahrán do příslušné dílčí databáze kontaktů.

Za účelem ověření výše uvedeného, provedli kontrolující zkušební přihlášení k zasílání novin (newsletterů) na webových stránkách [REDAKCE] a [REDAKCE] dne 6. srpna 2018. Dne 10. srpna 2018 kontrolující provedli zkušební rezervaci jízdenky. V obou případech bylo zjištěno, že na zadanou zkušební e-mailovou adresu [REDAKCE] nebyl kontrolovanou osobou zaslán žádný potvrzující e-mail. V rámci rezervace jízdenky, bylo kontrolujícími zjištěno, že pole „souhlasím se zasíláním informačních e-mailů“ nebylo dopředu zaškrtnuto. Tyto skutečnosti jsou zdokumentovány v rámci přehledu podkladů č. 7.

Kontrolující dne 16. srpna 2018 provedli další zkušební registrace na webových stránkách [REDAKCE] a [REDAKCE] [REDAKCE] a [REDAKCE] přičemž bylo zjištěno, že na zkušební e-mail byl ve všech případech doručen potvrzující e-mail. Ve všech případech byl tento e-mail kontrolujícími (resp. odkaz v něm uvedený) potvrzen. Tyto skutečnosti jsou zdokumentovány v rámci přehledu podkladů č. 10.

V rámci ústního jednání a místního šetření (viz přehled podkladů č. 13) kontrolovaná osoba uvedla, že způsob ověření prostřednictvím tzv. double opt-in byl zaveden později, proto je možné, že dne 6. srpna 2018 skutečně k tomuto ověření nedošlo, zatímco o 10 dní později již ano. Dále kontrolovaná osoba sdělila, že pokud nedojde k potvrzení e-mailové adresy prostřednictvím double opt-in, adresa se do žádné databáze nepropíše. Při tomto ústním jednání a místním šetření byl tento proces ověřování též názorně předveden, přičemž podklady k fungování procesu double opt-in byly dodatečně zaslány (viz přehled podkladů č. 14.2).

V dalším doplnění (viz přehled podkladů č. 14) se kontrolovaná osoba vyjádřila ke lhůtám pro výmaz kontaktů, kdy uvedla, že lhůta pro výmaz kontaktů, které byly získány v tzv. režimu opt-out, tj. kontaktů na stávající zákazníky je nastavena na délku [REDAKCE] let od posledního nákupu či aktivity takového zákazníka či do odhlášení zákazníka z odběru obchodních sdělení (vyjádření nesouhlasu se zasíláním obchodních sdělení), a v případě kontaktů získaných v tzv. režimu opt-in je souhlas udělován na dobu neurčitou, kdy takovéto osobní údaje jsou zpracovávány do doby odvolání souhlasu, tj. do doby odhlášení subjektu osobních údajů z odběru obchodních sdělení.

Kontrolující dále posuzovali, zda jsou splněny i další podmínky pro zasílání obchodních sdělení, které jsou uvedeny v § 7 odst. 4 písm. a) zákona č. 480/2004 Sb., tedy zda jsou obchodní sdělení jasně a zřetelně označena jako obchodní sdělení, dále písm. b), tedy, zda obchodní sdělení neskrývají nebo neutajují totožnost odesílatele, jehož jménem se komunikace uskutečňuje a v písm. c), tedy, zda jsou v obchodním sdělení platné adresy, na které je možné účinně zaslat informaci o tom, že si adresáti nepřejí, aby jim byly obchodní informace odesílatelem nadále zasílány.

K tomu kontrolující uvádí, že označením obchodní sdělení se rozumí např.: „OS, newsletter, novinky, akce, sleva“ apod., které jsou uvedeny před adresou odesílatele, nebo v předmětu zprávy tak, aby zcela jasně evokovaly obchodní nabídku a adresát tak byl schopen na první pohled takové zprávy odlišit od jiných, které jsou mu zasílány. Toto označení musí být zřetelné a jasné.

Při šíření obchodních sdělení je dále zakázáno skrývat nebo utajovat totožnost odesílatele, jehož jménem se komunikace uskutečňuje. Při dodržení zásady eurokonformního výkladu Směrnice 2000/31/ES je třeba, aby „*fyzická nebo právnická osoba, na jejíž objednávku obchodní sdělení probíhá, byla jasně rozeznatelná*“¹. Je tedy zcela logickým argumentem, že obchodní sdělení má být označeno tou fyzickou nebo právnickou osobou, jejíž výrobky, zboží či služby jsou obchodními sděleními propagovány. Pro takové označení stačí uvést jasnou identifikaci podnikatele, tedy jasné uvedení obchodní firmy, jména s dodatky a jednoznačný identifikátor, kterým je např. IČO.

K možnostem odhlášení se ze zasílání obchodních sdělení kontrolující uvádějí, že § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb. upravuje podmínky zasílání obchodních sdělení ve vztahu ke svým zákazníkům a jako jednu z podmínek zakotvuje možnost „jednoduchým způsobem, zdarma nebo na účet fyzické či právnické osoby odmítnout souhlas s takovýmto využitím svého elektronického kontaktu i při zasílání každé jednotlivé zprávy, pokud původně toto využití neodmítl“. K tomu kontrolující sdělují, že takovým způsobem se rozumí i odpověď na obdržené obchodní sdělení, a to i za předpokladu, že je v obchodním sdělení uvedena jako možnost odhlášení platná adresa (proklikávací odkaz). Dále kontrolující uvádějí, že ve vztahu k adresátům, kteří nejsou zákazníky šířitele obchodních sdělení (§ 7 odst. 4 písm. c), je třeba dodržet zákonem stanovený předpoklad pro odmítnutí, které musí být „přímé a účinné“. V takovém případě je třeba, aby adresát obchodního sdělení mohl na zaslanou zprávu (e-mail, SMS zpráva) přímo odpovědět a tato odpověď musí být vůči šířiteli doručitelná. Jako další způsob přímého odmítnutí obchodních sdělení může být použit též proklikávací odkaz.

K těmto dalším podmínkám, které jsou stanoveny v § 7 odst. 4 zákona č. 480/2004 Sb. a které musí být při šíření obchodních sdělení splněny, resp. zaslání elektronické pošty za účelem šíření obchodních sdělení je jinak zakázáno, kontrolovaná osoba uvedla, že každé obchodní sdělení je označeno jako obchodní sdělení, dále je v každém obchodním sdělení uvedena možnost se přímo odhlásit od zasílání obchodních sdělení a zároveň jsou tato obchodní sdělení zasílána z platných adres, na které je možné zaslat odpověď. Ve svém dalším doplnění kontrolovaná osoba blíže rozvedla způsob odhlášení kontaktu, když uvedla, že v případě odhlášení se ze zasílání obchodních sdělení prostřednictvím odkazu v samotném obchodním sdělení je následně kontakt automaticky vymazán, resp. anonymizován v dané dílčí databázi a zároveň je zavedeno opatření, že takový kontakt již není možné do databáze nahrát ručně. Dále kontrolovaná osoba sdělila, že v případě žádosti klienta o odhlášení prostřednictvím jejich kontaktů je tento požadavek řešen pracovníkem marketingového oddělení a následně jím z databáze či databází vymazán, resp. anonymizován.

S ohledem na skutečnost, že dosud nebylo na zkušební e-mail (viz výše) doručeno žádné obchodní sdělení, nemohlo být dodržování podmínek stanovených v § 7 odst. 4 zákona

1 „MAISNER, Zákon o některých službách informační společnosti, 1. vydání, C. H. BECK, 2016“

č. 480/2004 Sb. kontrolujícími náležitě zkontrolováno. Zda jsou tyto podmínky kontrolovanou osobou skutečně dodržovány, lze posoudit pouze s ohledem na konkrétní případy (viz níže).

Při ústním jednání a místním šetření (viz přehled podkladů č. 13) kontrolovaná osoba též uvedla, že z důvodu minimalizace lidského pochybení provedla též školení k rozesílání marketingových kampaní. Náplň školení pak kontrolovaná osoba dodatečně zaslala (viz přehled podkladů č. 14.3) a doplnila, že dále pracuje na dalších průběžných školeních, které se této problematiky dotýkají a též na podrobném manuálu pro zaměstnance marketingového oddělení, který bude mj. obsahovat problematické otázky, které se v dosavadní praxi v rámci aktivit kontrolované osoby objevily. K tomuto byla vytvořena též e-mailová adresa [REDAKCE] a [REDAKCE], kam mohou v případě nejasností všichni zaměstnanci zasílat své dotazy.

Z výše uvedeného je tedy patrné, že kontrolovaná osoba zasílá obchodní sdělení prostřednictvím elektronických prostředků, a to buď vlastním zákazníkům, dle podmínek stanovených v § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb. nebo subjektům, kteří se přihlásili k odběru obchodních sdělení prostřednictvím formulářů na webových stránkách jednotlivých produktů kontrolované osoby, a to na základě uděleného souhlasu se zasíláním obchodních sdělení. Konkrétní případy zasílání obchodních sdělení (viz přehled podkladů č. 1) jsou rozebrány níže v rámci kontrolního zjištění č. 8.

Kontrolní zjištění č. 8

Kontrolující posuzovali, zda zasláné e-maily, na které byly podány 19. června 2017, 27. června 2017 a 16. září 2017 stížnosti (viz přehled podkladů č. 1), naplňují definiční znaky obchodních sdělení ve smyslu § 2 písm. f) zákona č. 480/2004 Sb.

K tomuto kontrolující konstatují, že:

- text sdělení, které bylo zasláno dne 16. června 2017 z e-mailové adresy [REDAKCE] na e-mailovou adresu [REDAKCE] obsahoval nabídku taxi služeb [REDAKCE] s odkazy na [REDAKCE], [REDAKCE] a [REDAKCE] a v předmětu této zprávy (tohoto sdělení) bylo uvedeno: „[REDAKCE]“.
- texty sdělení, která byla zaslána ve dnech 16. ledna 2017, 21. března 2017, 8. června 2017 a 22. září 2017 z e-mailové adresy [REDAKCE] na e-mailovou adresu [REDAKCE] obsahovala nabídky letní a zimní dovolené společnosti [REDAKCE] s odkazem na [REDAKCE] a v předmětu těchto zpráv bylo uvedeno: „[REDAKCE]“.
- text sdělení, které bylo zasláno dne 15. září 2017 z e-mailové adresy [REDAKCE] na e-mailovou adresu [REDAKCE] obsahoval nabídku a informace o garanci včasných příjezdů společnosti [REDAKCE] s odkazem na [REDAKCE] a v předmětu této zprávy bylo uvedeno: „[REDAKCE]“.

K tomu kontrolující uvádí, že obchodním sdělením se rozumí všechny formy sdělení, včetně reklamy a vybízení k návštěvě internetových stránek, určeného k přímé či nepřímé

podpoře zboží či služeb nebo image podniku osoby, která je podnikatelem nebo vykonává regulovanou činnost - § 2 písm. f) zákona č. 480/2004 Sb.

Na základě výše uvedeného kontrolující vyhodnotili, že veškerá předmětná sdělení, která byla zasílána prostřednictvím elektronické pošty (viz přehled podkladů č. 1), odpovídají definici obchodního sdělení ve smyslu § 2 písm. f) zákona č. 480/2004 Sb., jelikož obsahovala obchodní nabídky služeb poskytované kontrolovanou osobou a rovněž vybízela k návštěvě internetových stránek odesílatele, určených k přímé podpoře těchto nabízených služeb.

Na základě technické analýzy hlaviček jednotlivých e-mailových zpráv obsahujících obchodní sdělení, které byly přiloženy k jednotlivým stížnostem (viz přehled podkladů č. 1), je patrné, že předmětná obchodní sdělení byla odesílána v období od 16. června 2017 – 22. září 2017, a to z e-mailových adres [redacted] a [redacted], a z IP adres [redacted]

K tomuto kontrolující konstatují:

Na základě výpisů z databáze [redacted] ze dne 7. listopadu 2017 bylo zjištěno, že doménová jména [redacted] a [redacted], tedy doménová jména, ze kterých byla zaslána samotná obchodní sdělení jsou ve vlastnictví osoby [redacted] a společnost [redacted], viz přehled podkladů č. 2.3. Držiteli doménových jmen [redacted] která byla předmětem obchodních sdělení, byla dle výpisu z databáze [redacted] společnost [redacted] (v případě doménového jména [redacted]), [redacted] (v případě doménového jména [redacted]), [redacted] (v případě doménového jména [redacted]), osoba [redacted] (v případě doménového jména [redacted]), [redacted] (v případě doménového jména [redacted]), viz přehled podkladů č. 18.4)

Předmětná obchodní sdělení byla odeslána z IP adres [redacted], [redacted] a [redacted], která dle databáze whois ze dne 16. ledna 2019 patří do adresného rozsahu společnosti [redacted] (viz přehled podkladů č. 18.3). Dále bylo zjištěno, že hosting domény [redacted] (IP adresa [redacted]) patří do adresného rozsahu společnosti [redacted] (IP adresa [redacted]) patří do adresného rozsahu společnosti [redacted] (IP adresa [redacted]), [redacted] (IP adresa [redacted]) patří do adresného rozsahu společnosti [redacted] (IP adresa [redacted]) patří do adresného rozsahu společnosti [redacted] (IP adresa [redacted]) patří do adresného rozsahu společnosti [redacted] (IP adresa [redacted]) patří do adresného rozsahu společnosti [redacted] a [redacted] (IP adresa [redacted]) patří do adresného rozsahu společnosti [redacted], viz přehled podkladů č. 18.6).

Náhledem na internetové stránky [redacted]

Náhledem na internetové stránky [redacted] a [redacted] bylo zjištěno, že tyto webové stránky provozuje dle obchodních podmínek taktéž kontrolovaná osoba, tedy společnost [redacted] (viz přehled podkladů č. 10.2 a 10.4).

Náhledem na internetové stránky [redacted] bylo dále zjištěno, že tyto webové stránky provozuje v současné době společnost [redacted] (viz přehled podkladů č. 2.4 a 10.4).

Náhledem na internetové stránky [redacted] a [redacted] bylo dále zjištěno, že tyto webové stránky provozuje v současné době společnost [redacted] (viz přehled podkladů č. 18.7).

Dle Všeobecných nákupních podmínek skupiny [redacted] ze dne 1. října 2016 patřili do skupiny „[redacted]“ společnosti [redacted] (viz přehled pokladů č. 2.2). Více k tomuto je popsáno již v rámci kontrolních zjištění č. 2 a 3.

Kontrolovaná osoba ve své reakci na oznámení o zahájení kontroly ze dne 5. srpna 2018 (viz přehled podkladů č. 6) skutečnost zaslání předmětných sdělení na předmětné e-mailové adresy potvrdila s tím, že rozesílání obchodních sdělení je prováděno prostřednictvím systému „[redacted]“, který slouží pro správu databáze kontaktů a pro účely samotného zaslání obchodních sdělení. Systém „[redacted]“ provozuje [redacted] (k tomuto je více popsáno již v kontrolním zjištění č. 2). K rozesílání obchodních sdělení kontrolovaná osoba užívá e-mailových adres [redacted] [redacted] [redacted] [redacted]. Více k obecnému vyjádření kontrolované osoby ve vztahu k rozesílání obchodních sdělení kontrolující odkazují na kontrolní zjištění č. 7.

Kontrolující má na základě výše uvedených zjištění a vyjádření kontrolované osoby za prokázané, že odesílatelem předmětných obchodních sdělení realizovaných z e-mailových adres [redacted] [redacted] [redacted] v období od 16. června 2017 do 22. září 2017 na e-mailové adresy [redacted] je kontrolovaná osoba.

Kontrolující dále posuzovali, zda je v případě předmětných obchodních sdělení splněna podmínka pro zaslání obchodních sdělení uvedená v § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb., tedy že lze podrobnosti elektronického kontaktu za účelem šíření obchodních sdělení elektronickými prostředky využít pouze, ve vztahu k uživatelům, kteří k tomu dali předchozí souhlas nebo zda se jedná o zákazníky kontrolované osoby a lze využít princip opt-out, jak je uveden v § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb.

V oznámení o zahájení kontroly (viz přehled podkladů č. 4) byla kontrolovaná osoba mj. vyzvána, aby doložila souhlasy adresátů se zasláním obchodních sdělení, případně aby prokazatelným způsobem doložila, že adresáti obchodních sdělení jsou klienty nebo zákazníky kontrolované osoby. Kontrolovaná osoba ve své reakci na oznámení o zahájení kontroly ze dne 5. srpna 2018 (viz přehled podkladů č. 6) uvedla, že na předmětné elektronické adresy byla obchodní sdělení odeslána na základě marketingových aktivit a pocházejí buď z přihlášení registrace k odběru novinek nebo z nákupu jízdenky či dovolené.

K e-mailové adrese [redacted] kontrolovaná osoba uvedla, že tato pochází z databáze klientů, kteří v rámci služeb nabízených kontrolovanou osobou zakoupili jízdenku. Jedná se tedy o e-mailovou adresu, která byla získána v rámci nákupu služeb kontrolované osoby.

Tato skutečnost byla doložena i výpisem z databáze zákazníků, viz přehled podkladů č. 6.1. Kontrolovaná osoba k tomu dále dodala, že z e-mailové adresy [REDAKCE] byla zaslána žádost, aby nebyla zasílána obchodní sdělení na jakoukoliv adresu jejich domény ([REDAKCE]). Vzhledem ke skutečnosti, že tento požadavek nebyl zaslán z e-mailové adresy uvedené v databázi kontrované osoby, tedy z adresy [REDAKCE], jež je adresátem obchodního sdělení, tato adresa byla v databázi ponechána. Dle kontrované osoby nelze bez dalšího předpokládat, že dotazovaná osoba má veškerá oprávnění nakládat se všemi adresami domény a odstranit tak veškeré kontakty z databáze. Na předmětnou žádost tedy mělo být odpovězeno s žádostí o doložení oprávnění odhlásit všechny e-mailové adresy domény společnosti, čemuž se však z důvodu pochybení zaměstnance nestalo. Do budoucna jsou však zaměstnanci marketingového oddělení kontrované osoby poučeni, že v takovém případě je nutné vyžádat doložení oprávnění k odhlášení veškerých adres, které klient žádá. Dále kontrovaná osoba uvedla, že v současné době není e-mailová adresa [REDAKCE], ani jakýkoliv jiný e-mail této domény zařazen v databázi kontrované osoby pro zasílání obchodních sdělení.

K výše uvedenému kontrolující uvádějí, že uživatel e-mailové adresy [REDAKCE] ve své stížnosti uvedl, že není registrovaným uživatelem kontrované osoby, a již dříve se snažil odhlásit ze zasílání obchodních sdělení prostřednictvím „odkazu“ v e-mailu, kdy v prohlížeči se vždy objeví zpráva, že byla e-mailová adresa odhlášena, ovšem nadále jsou obchodní sdělení na tuto e-mailovou adresu zasílána. Taktéž doložený výpis kontrované osoby k e-mailové adrese [REDAKCE] uvádí konta na osoby [REDAKCE] a [REDAKCE] ostatní konta jsou vedena bez jména již od roku 2013.

Uživatel e-mailové adresy [REDAKCE] byla podána pouze jedna stížnost na zasílání obchodních sdělení, samotné odmítání však nebylo stěžovatelem nikterak doloženo. Požadavek na odhlášení zasílání obchodních sdělení na jakékoli adresy s doménou [REDAKCE] bylo uvedeno pouze v rámci vyjádření kontrované osoby, a to ve smyslu pochybení zaměstnance kontrované osoby, tím, že zaměstnanec neodhlásil e-mailovou adresu [REDAKCE] a všechny domény [REDAKCE] z databáze kontrované osoby, ačkoliv žádost o odhlášení byla provedena z e-mailové adresy [REDAKCE]. Kontrolovaná osoba však neuvedla žádné datum, kdy k tomuto požadavku mělo dojít, ani kdy k samotnému odhlášení ze strany kontrované osoby skutečně došlo.

K e-mailové adrese [REDAKCE] kontrovaná osoba uvedla, že tato pochází z databáze kontaktů, kteří se přihlásili k odběru obchodních sdělení, jedná se tedy o e-mailovou adresu, která byla získána na základě souhlasu. Tento souhlas však kontrovaná osoba žádným způsobem nedoložila. Dle kontrované osoby se v tomto případě jedná taktéž o pochybení zaměstnance, který po odhlášení kontaktu z odběru obchodních sdělení nevyřadil kontakt ze všech databází. V této věci kontrovaná osoba učinila potřebné kroky k tomu, aby se již podobná situace neopakovala. Zaměstnanci byli proškoleni, jak s databázemi zacházet a jak postupovat v případě, kdy subjekt údajů vyjádří svůj nesouhlas se zasíláním obchodních sdělení. Vedle specializovaného školení, které již proběhlo, kontrovaná osoba intenzivně pracuje na komplexních závazných pokynech, které budou obsahovat veškerou problematiku ochrany osobních údajů v oblasti marketingu, především s ohledem na pochybení zaměstnanců v minulosti. Dále kontrovaná osoba uvádí, že v současné době není e-mailová

adresa [REDAKCE] již zařazena v databázi kontrované osoby pro zasílání obchodních sdělení.

K tomuto kontrolující uvádějí, že uživatel e-mailové adresy [REDAKCE] uvedl, že není zákazníkem, registrovaným uživatelem ani nedal souhlas odesílateli k zasílání obchodních sdělení. Z vyjádření kontrované osoby vyplývá, že opět došlo k pochybení zaměstnance, který po odhlášení dalšího zasílání obchodních sdělení, nevymazal e-mailovou adresu [REDAKCE] ze všech databází. Kontrovaná osoba však neuvedla žádné datum, kdy k požadavku ohledně odhlášení mělo dojít, ani kdy k samotnému odhlášení ze strany kontrované osoby skutečně došlo.

K e-mailové adrese [REDAKCE] kontrovaná osoba uvedla, že e-mailová adresa pochází z databáze klientů, kteří v rámci služeb zakoupili dovolenou. K dané e-mailové adrese kontrovaná osoba dále uvádí, že z dohledané komunikace se zákazníkem vyplývá, že jeho žádost o vymazání z databáze byla řešena zaměstnankyní marketingového oddělení kontrované osoby, přičemž kontakt na klienta byl vymazán pouze z dílčí databáze. Zde se rovněž jedná o pochybení na straně zaměstnankyně, která již u kontrované osoby nepracuje. K tomuto kontrovaná osoba uvedla, že byly podniknuty potřebné kroky k tomu, aby se situace již neopakovala, zaměstnanci marketingového oddělení byli upozorněni a řádně proškoleni, jak v případě požadavku na odhlášení z odběru obchodních sdělení postupovat. Dále kontrovaná osoba k e-mailové adrese [REDAKCE] doložila výpis (kontakty) z období 20. prosince 2010 až 3. prosince 2017, kde je uvedena pouze e-mailová adresa [REDAKCE] a telefonní číslo [REDAKCE] nebo [REDAKCE], viz přehled podkladů č. 6.1. E-mailová adresa [REDAKCE] v současné době není zařazena do jakékoliv databáze zasílání obchodních sdělení.

K tomuto kontrolující uvádějí, že uživatel e-mailové adresy [REDAKCE] ve své stížnosti nerozporoval skutečnost, že by nebyl zákazníkem, ovšem uvedl, že se již dříve ze zasílání obchodních sdělení odhlášoval. V doplnění stížnosti uživatel [REDAKCE] doložil odmítání ze zasílání dalších obchodních sdělení dne 19. dubna 2016, 11. listopadu 2016, 16. ledna 2017, 22. března 2017, 27. června 2017 a 2. října 2017 zaslané na e-mailové adresy [REDAKCE] [REDAKCE] [REDAKCE], kdy na tato odmítání bylo i reagováno kontrovanou osobou (prostřednictvím paní [REDAKCE]) s tím, že bude zjednána náprava, vymazání e-mailové adresy [REDAKCE]. I přes veškerá odmítání stěžovatel doložil další obchodní sdělení, která byla prokazatelně zaslána dne 8. června 2017 a 22. září 2017 z e-mailové adresy [REDAKCE] na e-mailovou adresu [REDAKCE]. Kontrolující ve vztahu k této e-mailové adrese dále uvádějí, že ze samotného doloženého výpisu kontrované osoby nevyplývá, že by uživatel e-mailové adresy [REDAKCE] nakoupil dovolenou, jak kontrovaná osoba tvrdí ve svém vyjádření, nicméně stěžovatel ve své podané stížnosti tuto skutečnost nepopírá.

K e-mailové adrese [REDAKCE] kontrolující dále dodávají, že tato e-mailová adresa byla již předmětem dopisu uvedení do souladu č.j. UOOU-04309/17, na základě, kterého společnost [REDAKCE] reagovala dopisem ze dne 31. července 2017, ze kterého vyplynulo,

že „učinili příslušná opatření k zamezení odesílání nevyžádaných obchodních sdělení na e-mailovou adresu [REDACTED]“

Vzhledem k výše uvedenému, mají kontrolující v případě obchodního sdělení zasláného na e-mailovou adresu [REDACTED] dne 16. června 2017 za to, že na tuto e-mailovou adresu bylo obchodní sdělení zasláno na základě právního titulu uvedeného v § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., tedy na základě uplatnění principu opt-out ve vztahu k zákazníkovi kontrolované osoby. Pokud jde o odmítání dalšího zaslání obchodních sdělení na tuto e-mailovou adresu, nemají kontrolující dostatečně za prokázané (s ohledem na to, že není známo datum odmítání dalšího zaslání obchodních sdělení a stěžovatel tuto skutečnost též nedoložil), zda došlo k zaslání předmětného obchodního sdělení již po tomto odmítnutí či nikoli.

V případě obchodního sdělení zasláného na e-mailovou adresu [REDACTED] dne 15. září 2017 mají kontrolující za to, že na tuto e-mailovou adresu bylo obchodní sdělení zasláno bez předchozího prokazatelného souhlasu adresáta, tedy v rozporu s § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb., a to proto, že kontrolovaná osoba souhlas se zasláním obchodních sdělení na tuto e-mailovou adresu neprokázala (nedoložila). Pokud jde o odmítání dalšího zaslání obchodních sdělení na tuto e-mailovou adresu, nemají kontrolující dostatečně za prokázané (s ohledem na to, že není známo datum odmítání dalšího zaslání obchodních sdělení a stěžovatel tuto skutečnost v podané stížnosti též neuváděl), zda došlo k zaslání předmětného obchodního sdělení již po tomto odmítnutí či nikoli.

V případě obchodních sdělení zasláných na e-mailovou adresu [REDACTED] ve dnech 16. ledna 2017, 21. března 2017, 8. června 2017 a 22. září 2017 mají kontrolující za to, že na tuto e-mailovou adresu mohlo být obchodní sdělení zasláno na základě právního titulu uvedeného v § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., tedy na základě uplatnění principu opt-out ve vztahu k zákazníkovi kontrolované osoby. Nicméně s ohledem na skutečnost, že uživatel této e-mailové adresy příjem obchodních sdělení již dříve odmítl, a to ve dnech 19. dubna 2016, 11. listopadu 2016, 16. ledna 2017, 22. března 2017, 27. června 2017 a 2. října 2017 na e-mailové adresy [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED], a taktéž několikrát přes odkazy uvedené v zasláných obchodních sděleních, mají kontrolující za prokázané, že v případě obchodních sdělení zasláných na výše uvedenou adresu porušila kontrolovaná osoba povinnosti stanovené v § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb., jelikož jediným právním titulem pro zaslání obchodních sdělení poté, co adresát (zákazník) jejich příjem odmítl, mohl být pouze předchozí souhlas dle výše uvedeného ustanovení. Dále s ohledem na to, že po odmítnutí bylo zasláno několik dalších obchodních sdělení, lze tato další obchodní sdělení zasláná dne 21. března 2017, 8. června 2017 a 22. září 2017 považovat též jako obchodní sdělení zasláná po odmítnutí.

Kontrolující dále posuzovali, zda jsou u těchto konkrétních zasláných obchodních sdělení splněny i další podmínky pro zaslání obchodních sdělení, které jsou uvedeny v § 7 odst. 4 písm. a) zákona č. 480/2004 Sb., tedy zda jsou obchodní sdělení jasně a zřetelně označena jako obchodní sdělení, v písm. b), tedy, zda obchodní sdělení neskrývají nebo neutajují totožnost odesílatele, jehož jménem se komunikace uskutečňuje a v písm. c) tedy zda je

v obchodním sdělení platná adresa, na které je možné účinně zaslat informaci o tom, že si adresát nepřeje, aby mu byly obchodní informace odesílatelem nadále zasílány.

K podmínce uvedené pod § 7 odst. 4 písm. a) zákona č. 480/2004 Sb. (jasné a zřetelné označení jako obchodní sdělení) kontrolující uvádějí, že všechna obchodní sdělení byla zasílána z e-mailových adres, které ve své podobě obsahují označení „news“
[redacted]
a dále, že v předmětech zasílaných obchodních sdělení byly následující texty: „[redacted]“
[redacted]
[redacted]

[redacted]. S ohledem na tuto kombinaci označení (jak v textech předmětu obchodních sdělení, tak v odesílací e-mailové adrese) je jednoznačné, že zasílané zprávy obsahují obchodní nabídku a adresát je tedy schopen takovou zprávu odlišit od jiných, které jsou mu zasílány.

Kontrolující vyhodnotil všechna předmětná obchodní sdělení, která jsou součástí jednotlivých stížností (viz přehled podkladů č. 1) a dospěl k závěru, že ani v jednom případě nebylo ustanovení § 7 odst. 4 písm. a) zákona č. 480/2004 Sb. porušeno.

K podmínce uvedené pod § 7 odst. 4 písm. b) zákona č. 480/2004 Sb. (neskrývání a neutajování totožnosti odesílatele, jehož jménem se komunikace uskutečňuje) kontrolující uvádějí, že ve všech předmětných obchodních sdělení jsou v závěru textu těchto sdělení jako odesílatelé uváděni buď přímo [redacted] ([redacted]) nebo společnosti [redacted] ([redacted]) či [redacted] ([redacted]).

V návaznosti na výše uvedené tedy kontrolující konstatuje, že takto určený šířitel obchodních sdělení je jasně rozeznatelný, neboť příjemce pošty (adresát) může ze zaslání předmětného obchodního sdělení ihned zjistit, kdo je konkrétním šířitelem obchodního sdělení, resp. totožnost toho v čí prospěch je obchodní sdělení zasíláno.

Kontrolující vyhodnotil všechna předmětná obchodní sdělení, která jsou součástí jednotlivých stížností (viz přehled podkladů č. 1) a dospěl k závěru, že ani v jednom případě nebylo ustanovení § 7 odst. 4 písm. b) zákona č. 480/2004 Sb. porušeno.

K podmínce uvedené pod § 7 odst. 4 písm. c) zákona č. 480/2004 Sb. (uvádění platné adresy, na kterou je možno účinně zaslat informaci o tom, že si adresát nepřeje, aby mu byly obchodní informace odesílatelem nadále zasílány) kontrolující uvádějí, že veškerá zaslání obchodní sdělení obsahovala možnost odhlášení přes odkaz „[Odhlásit se zde](#)“. Jak kontrolující uvedli již výše v rámci kontrolního zjištění č. 7, provedli zkušební přihlášení k odběru „newsletteru“, a to i z důvodu, aby vyzkoušeli případné odhlášení ze zasílání obchodních sdělení, bohužel, po zkušebním přihlášení nebylo zasláno žádné obchodní sdělení, ze které by bylo možné odhlášení přes odkaz „[Odhlásit se zde](#)“ vyzkoušet. Z tohoto důvodu nemohl kontrolující prověřit funkčnost odkazu zasílaného v obchodních sděleních (viz přehled podkladů č. 2.5, 2.6, 2.7, 2.8 a 7.1, 7.2, 7.3 a 7.6).

Nicméně stěžovatel s e-mailovou adresou [REDAKCE] již ve své stížnosti uváděl, že se snažil zasílání obchodních sdělení několikrát neúspěšně odhlásit, s tím, že po odkliknutí odkazu na obrazovce PC je uvedeno „Byl jste odhlášen“, nicméně obchodní sdělení mu byly nadále zasílány. Tento stěžovatel však samotné odmítnutí nikterak nedoložil.

Též uživatel s e-mailovou adresou [REDAKCE] taktéž ve své stížnosti uvedl, se také několikrát pokoušel odhlásit odkazem, „Odhlásit se zde“, a poté i odpovědí na doručené e-maily případně i další e-mailové adresy kontrolované osoby, ovšem i přesto byla další obchodní sdělení zasílána. Několikeré odmítnutí ze zasílání dalších obchodních sdělení tento stěžovatel doložil, jak je uvedeno výše v rámci tohoto kontrolního zjištění.

Ve vztahu k zákazníkům kontrolující zmiňují též podmínku vztahující se k odmítání zasílání obchodních sdělení uvedenou v § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., kde je řečeno: „*Nehledě na odstavec 2, pokud fyzická nebo právnická osoba získá od svého zákazníka podrobnosti jeho elektronického kontaktu pro elektronickou poštu v souvislosti s prodejem výrobku nebo služby podle požadavků ochrany osobních údajů upravených zvláštním právním předpisem⁵⁾, může tato fyzická či právnická osoba využít tyto podrobnosti elektronického kontaktu pro potřeby šíření obchodních sdělení týkajících se jejích vlastních obdobných výrobků nebo služeb za předpokladu, že zákazník má jasnou a zřetelnou možnost jednoduchým způsobem, zdarma nebo na účet této fyzické nebo právnické osoby odmítnout souhlas s takovýmto využitím svého elektronického kontaktu i při zasílání každé jednotlivé zprávy, **pokud původně toto využití neodmítl**“.* K tomuto kontrolující doplňují, že již v rámci nákupu on-line (např. jízdenky) na webových stránkách kontrolované osoby by bylo vhodné, aby kontrolovaná osoba umožnila zákazníkům vyjádřit se tak, aby jim nebyla žádná obchodní sdělení zasílána, a to buď formou možného vyplnění „textového pole“ či zatrhávacího políčka „nepřeji si zasílat obchodní sdělení“, a to tak, aby byla realizována výše uvedená podmínka § 7, odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb.

V předmětných obchodních sděleních jsou uvedeny odkazy na webové stránky [REDAKCE] [REDAKCE] [REDAKCE] [REDAKCE] či [REDAKCE] a samotný odkaz pro odhlášení „Odhlásit se zde“. E-mailová adresa, ze které byla obchodní sdělení zasílána opakovaně i po odmítnutí na e-mailovou adresu [REDAKCE] a to e-mailová adresa [REDAKCE] je platnou adresou, na kterou je možné účinně zaslat informaci o tom, že si adresát nepřeje, aby mu byly obchodní informace odesílatelem nadále zasílány, neboť z doložené komunikace stěžovatele je patrné, že na základě takovéto odpovědi na zaslání obchodní sdělení, bylo kontrolovanou osobou reagováno, a v případné odpovědi i tato e-mailová adresa vložena do „kopie“.

V případě adresáta [REDAKCE] bylo na základě výše uvedených zjištění jednoznačně prokázáno, že na tuto adresu byla obchodní sdělení dne 21. března 2017, 8. června 2017 a 22. září 2017 odeslána po předchozím prokazatelném odmítnutí adresátem.

Kontrolované osobě se doporučuje upravit systém pro odhlášení ze zasílání obchodních sdělení, a to především s ohledem na vyjádření stěžovatelů, kteří směřovali své stížnosti především na tu skutečnost, že se dříve odhlašovali, ovšem obchodní sdělení jim byla zasílána i po tomto odmítnutí. Tato skutečnost byla prokazatelně doložena u uživatele e-mailové adresy [REDAKCE]

Poučení o opravném prostředku

Proti kontrolnímu zjištění uvedenému v protokolu o kontrole může kontrolovaná osoba podat kontrolnímu orgánu ve lhůtě patnácti (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.

Pokud kontrolující inspektor nevyhoví námitkám ve lhůtě sedmi (7) dnů ode dne jejich doručení, vyřídí je předsedkyně Úřadu ve lhůtě 30 dnů ode dne jejich doručení.

Podpisová doložka

Kontrolující:

otisk
úředního
razítka

Ing. Josef Vacula	inspektor	
.....	
titul jméno příjmení	funkce	podpis
<u>(t.č. v pracovní neschopnosti)</u>		

Mgr. Martina Šnajderová, DiS. pověřená zaměstnankyně (<i>dokument podepsán elektronicky</i>)		
.....	
titul jméno příjmení	funkce	podpis

Michal Choutka	pověřený zaměstnanec (<i>dokument podepsán elektronicky</i>)	
.....	
titul jméno příjmení	funkce	podpis

Mgr. Vojtěch Dlouhý	pověřený zaměstnanec (<i>dokument podepsán elektronicky</i>)	
.....	
titul jméno příjmení	funkce	podpis

Ing. Helena Žemličková	pověřená zaměstnankyně (<i>dokument podepsán elektronicky</i>)	
.....	
titul jméno příjmení	funkce	podpis