

## 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-02764/19-8  
Praha 29. července 2019

### Úřední záznam o odložení podnětu

Úřad pro ochranu osobních údajů (dále jen „Úřad“) obdržel dne 6. června 2019 podnět zakládající podezření na možné porušování zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů při rozesílání obchodních sdělení, resp. pozvánky na výzkum s průvodním dopisem „[redacted]“ pomocí elektronických prostředků formou e-mailu již v září 2018, a opakovaně, tedy již po odmítnutí adresáta s takovýmto zasíláním, dne 3. května 2019 z e-mailové adresy [redacted] na e-mailovou adresu [redacted]. Samotný e-mail („výzkum“) odeslala společnost [redacted] [redacted] [redacted] [redacted] IČO: [redacted], a to ve prospěch společnosti [redacted], IČO: [redacted].

Úřad v rámci úkonů před případným zahájením kontroly ve smyslu ustanovení § 3 zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), provedl níže uvedené předkontrolní úkony:

1. Čj. UOOU-02764/19-2 – Žádost o vysvětlení ([redacted])
2. Čj. UOOU-02764/19-3 – Žádost o vysvětlení ([redacted])

Ze zaslaného vyjádření výše uvedených společností na základě zaslaných žádostí o vysvětlení vyplynulo následující:

#### 1.

Na základě vyjádření společnosti [redacted] a. s. ze dne 27. června 2019 vyplynulo, že e-mailová adresa [redacted] je evidována v databázi zákazníků, kdy tato byla získána v rámci uzavření smlouvy s panem [redacted], kdy zákazník tuto e-mailovou adresu uvedl jako svoji kontaktní adresu dne 22. září 2015 v rámci formuláře Žádost o změnu zákazníka (přepis). Na základě této žádosti byla dne 6. října 2015 uzavřena s tímto uživatelem e-mailové adresy Smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny sítě nízkého napětí. Smluvní vztah je i nadále platný. Společnost [redacted], a. s. k tomuto doložila i příslušné smlouvy na dodávku elektřiny panu [redacted] vč. žádosti o změnu.

E-mailová adresa [redacted] byla předána společnosti [redacted] za účelem realizace Rámcové kupní smlouvy ze dne 14. června 2016, kdy ke zpracování této e-mailové adresy jako osobního údaje pana [redacted] došlo na základě právního titulu oprávněného zájmu, a to za účelem zlepšování zákaznické zkušenosti se společností [redacted].

Vzhledem ke skutečnosti, že dne 20. září 2018 obdržela společnost [redacted] námitku proti zpracování osobních údajů třetí stranou, přestala tak na základě této námítky společnost [redacted] zpracovávat osobní údaje pana [redacted] pro

účely zjišťování zákaznické spokojenosti, a to včetně e-mailové adresy. Tato e-mailová adresa byla zařazena na „blacklist“, kdy aktuální seznam je sdílen na základě dohody se společností [REDAKCE]. Zaslání dalšího dotazníku, tedy dne 3. května 2019 bylo jednorázovým a individuálním pochybením společnosti [REDAKCE] když před odesláním dotazníku nedošlo u e-mailové adresy [REDAKCE] ke kontrole, zda je u e-mailové adresy zákazníka povoleno její zpracování pro účely zjišťování zákaznické spokojenosti (porovnání s „blacklistem“). Žádné další odeslání dotazníku na tuto e-mailovou adresu již nebylo zasláno, a ani tato adresa nebyla předána, resp. sdílena se společností [REDAKCE].

## 2.

Na základě vyjádření společnosti [REDAKCE] ze dne 29. června 2019 vplynulo, že e-mailovou adresu [REDAKCE] obdržela v databázi, kterou poskytla společnost [REDAKCE] a to jako správce osobních údajů svému zpracovateli osobních údajů společnosti [REDAKCE]. Poté, co však společnost [REDAKCE] obdržela dne 3. května 2019 žádost od subjektu údajů (tedy od uživatele e-mailové adresy [REDAKCE]), vymazali tyto údaje z databáze, a následně uvědomili společnost [REDAKCE] jako správce osobních údajů o této žádosti, a o provedeném výmazu. Vzhledem ke skutečnosti, že společnost [REDAKCE] (resp. [REDAKCE] má se společností [REDAKCE] (resp. [REDAKCE]) uzavřenou Rámcovou kupní smlouvu ze dne 1. června 2016 vč. dodatku č. 1 ze dne 14. února 2018, splnila společnost [REDAKCE] svou povinnost oznámením správcí odstranění (resp. vymazání) e-mailové adresy [REDAKCE] z databáze pro rozesílku za účelem zjišťování zákaznické spokojenosti.

Na základě výše uvedeného, podle článku 6, písm. a, bod 3 směrnice č. 6/2019 o kontrole, podnět, který byl předmětem spisu sp. zn. UOOU-02764/19 odkládám, neboť společnost [REDAKCE] již v rámci prováděného předkontrolního řízení přiznala jednorázové individuální pochybení, a e-mailovou adresu svého klienta [REDAKCE] již odstranila z databáze pro zaslání dotazníků (zákaznické spokojenosti). Případná další stížnost týkající této záležitosti by již byla oddělením obchodních sdělení řešena rovnou zahájením kontroly či správním řízením.

O odložení podnětu, který byl předmětem spisu sp. zn. UOOU-02764/19 bude podatel informován prostřednictvím systému IS UOOU, u kterého bude nastaven příznak „SOULAD“, tak též samotným vyzněním.

Mgr. Martina Šnajderová, DiS.  
vedoucí oddělení obchodních sdělení  
(podepsáno elektronicky)