



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-04864/21-33
Praha 24. ledna 2023


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 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 zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a podle § 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:

Mgr. Martina Šnajderová DiS., pověřená zaměstnankyně Úřadu, číslo průkazu  jako vedoucí kontrolní skupiny na základě pověření ke kontrole ze dne 11. května 2022;

Michal Choutka, pověřený zaměstnanec Úřadu, číslo průkazu  na základě pověření ke kontrole ze dne 11. května 2022;

Mgr. Barbora Machová, pověřená zaměstnankyně Úřadu, číslo průkazu  na základě pověření ke kontrole ze dne 11. května 2022.

Kontrolovaná osoba:



Místo provedení kontroly:

– sídlo Úřadu

Předmět kontroly:

Předmětem kontroly je dodržování povinností vyplývajících ze zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti), týkajících se rozesílání obchodních sdělení pomocí elektronických prostředků, a to jak vlastních produktů a služeb, tak produktů a služeb třetích stran (partnerů).

Zahájení kontroly – kontrola byla zahájena **oznámením o zahájení kontroly**, čj. UOOU-04864/21-18 ze dne 23. května 2022, doručeném do datové schránky dne 23. května 2022.

Poslední kontrolní úkon – posledním kontrolním úkonem předcházejícím vyhotovení protokolu o kontrole byla odpověď stěžovateli pod čj. UOOU-04864/21-32, ze dne 21. října 2022.

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 zaslání nevyžádaných obchodních sdělení podané Úřadu, a to:
 - stížnosti pana [REDAKCE] ze dne 11. listopadu 2021 (evidovaná pod čj. UOOU-04864/21-1) a její doplnění ze dne 25. listopadu 2021 (evidovaná pod čj. UOOU-04864/21-4) a dále stížnost ze dne 17. října 2022 (evidovaná pod čj. UOOU-04864/21-30), vč. vyrozumění stěžovatele k této poslední stížnosti (evidováno pod čj. UOOU-04864/21-32)
 - a stížnosti pana [REDAKCE] ze dne 20. prosince 2021 (evidovaná pod čj. UOOU-04864/21-6) a její doplnění ze dne 4. ledna 2022 (evidované pod čj. UOOU-04864/21-8) a dále stížnost ze dne 17. října 2022 (evidovaná pod čj. UOOU-04864/21-29), vč. vyrozumění stěžovatele k této poslední stížnosti (evidováno pod čj. UOOU-04864/21-31);
2. Úřední záznam o provedení předkontrolního úkonu, včetně [REDAKCE] s vytištěnými dokumenty, pod čj. UOOU-04864/21-2 ze dne 24. listopadu 2021, počet listů: 26;
3. Žádost o vyjádření v rámci předkontroly doručená kontrolované osobě dne 8. prosince 2021, pod čj. UOOU-04864/21-3, počet listů 2;
4. Odpověď kontrolované osoby, pod čj. UOOU-04864/21-5 ze dne 27. prosince 2021, počet listů: 3, přílohy počet listů celkem: 48;
 - 4.1. Vyřízení dotazu zákazníka, ze dne 27. října 2021, počet listů: 2;
 - 4.2. Smlouva o reklamní spolupráci se [REDAKCE], počet listů: 3;
 - 4.3. Znění souhlasů, počet listů: 1;
 - 4.4. Zákaznická Privacy Policy, počet listů: 11;
 - 4.5. Směrnice pro vyřizování stížností a ost. podání ve [REDAKCE], platné a účinné od 25. května 2018, počet listů: 17;
 - 4.6. Směrnice o ochraně osobních údajů a jejich zpracování, platné a účinné od 1. listopadu 2018, počet listů: 14;
5. Žádost o vyjádření kontrolované osoby ve vztahu k další stížnosti, doručená kontrolované osobě dne 22. února 2022, pod čj. UOOU-04864/21-10, počet listů: 3;
6. Odpověď kontrolované osoby, pod čj. UOOU-04864/21-11 ze dne 11. března 2022, počet listů: 10;

7. Úřední záznam o provedení předkontrolního úkonu včetně [REDACTED] – registrace do uživatelského profilu na [REDACTED], úprava nastavení, zaškrtnutí souhlasu apod. pod čj. UOOU-04864/21-12 ze dne 7. dubna 2022, počet listů: 1;
8. Úřední záznam o provedení dalšího předkontrolního úkonu – na základě obdrženého obchodního sdělení bylo vyzkoušeno odmítnutí a jeho promítnutí v registrovaném uživatelském profilu na [REDACTED], pod čj. UOOU-04864/21-13 ze dne 12. dubna 2022, počet listů: 6;
9. Úřední záznam o úkonech předcházejících kontrole (soupis úkonů před zahájením kontroly), pod čj. UOOU-04864/21-14 ze dne 12. dubna 2022, počet listů: 2;
10. Přehled e-mailových adres vč. obchodních sdělení, která na ně byla doručena a skutečnosti zjištěné z podaných stížností, pod čj. UOOU-04864/21-15 ze dne 12. dubna 2022, počet listů: 1, přílohy počet listů celkem: 4;
 - 10.1. Výtisk z webových stránek www.justice.cz – [REDACTED], a.s., počet listů: 1;
 - 10.2. Výpis z webových stránek www.nic.cz – doména [REDACTED], počet listů: 2;
 - 10.3. Výpis z webových stránek [REDACTED] – kontakty, počet listů: 1;
11. Pověření ke kontrole, pod čj. UOOU-04864/1-17 ze dne 11. května 2022;
12. **Oznámení o zahájení kontroly**, pod čj. UOOU-04864/21-18 ze dne 23. května 2022, doručeném do datové schránky dne 23. května 2022;
13. Vyjádření kontrolované osoby na Oznámení o zahájení kontroly, pod čj. UOOU-04864/21-19 ze dne 9. června 2022, počet listů: 3;
14. Žádost o součinnost, pod čj. UOOU-04864/21-20 ze dne 29. června 2022, počet listů: 1;
15. Vyjádření kontrolované osoby, pod čj. UOOU-04864/21-21 ze dne 27. července 2022, počet listů: 2; přílohy počet listů celkem: 1;
 - 13.1 Seznam smluv a ústních dohod
16. Vyjádření kontrolované osoby – doložení smluv o reklamní spolupráci, pod čj. UOOU-04864/21-22 přijato dne 28. července 2022, počet listů příloh celkem: 24;
 - 14.1 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
 - 14.2 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
 - 14.3 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
 - 14.4 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
 - 14.5 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
 - 14.6 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].

- 14.7 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 14.8 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
17. Vyjádření kontrolované osoby – doložení smluv o reklamní spolupráci, pod čj. UOOU-04864/21-23 přijato dne 28. července 2022, počet listů příloh celkem: 27;
- 15.1 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 15.2 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 15.3 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 15.4 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 15.5 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 15.6 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 15.7 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 15.8 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 15.9 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
18. Vyjádření kontrolované osoby – doložení smluv o reklamní spolupráci, pod čj. UOOU-04864/21-24 přijato dne 28. července 2022, počet listů příloh celkem: 30;
- 16.1 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 16.2 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 16.3 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 16.4 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 16.5 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 16.6 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 16.7 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].

- 16.8 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 16.9 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 16.10 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
19. Vyjádření kontrolované osoby – doložení smluv o reklamní spolupráci, pod čj. UOOU-04864/21-25 přijato dne 28. července 2022, počet listů příloh celkem: 28;
- 17.1 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 17.2 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 17.3 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 17.4 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 17.5 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 17.6 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 17.7 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 17.8 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 17.9 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 17.10 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
20. Vyjádření kontrolované osoby – doložení smluv o reklamní spolupráci, pod čj. UOOU-0486421-26 přijato dne 28. července 2022, počet listů příloh celkem: 46;
- 18.1 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 18.2 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 18.3 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 18.4 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 18.5 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 18.6 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].

- 18.7 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 18.8 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 18.9 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 18.10 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 18.11 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 18.12 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 18.13 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 18.14 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 18.15 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 18.16 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].
- 18.17 Smlouva č. [REDACTED] o reklamní spolupráci se [REDACTED].

21. Úřední záznam o provedení kontrolního úkonu – týkající se prostudování smluv o reklamní spolupráci, pod čj. UOOU-04864/21-27 ze dne 3. srpna 2022, počet listů: 15;
22. Konečný srovnávací rozbor ve vztahu k podaným stížnostem, pod čj. UOOU-04864/21-28 ze dne 3. srpna 2022, počet listů: 3, přílohy počet listů celkem: 9;
- 22.1. Výtisk z webových stránek www.justice.cz – [REDACTED], počet listů: 1;
- 22.2. Výtisk z webových stránek www.justice.cz – [REDACTED], počet listů: 2;
- 22.3. Výpis z webových stránek www.nic.cz – doména [REDACTED], počet listů: 1;
- 22.4. Výpis z webových stránek www.nic.cz – doména [REDACTED], počet listů: 1;
- 22.5. Výpis z webových stránek [REDACTED] – kontakty, počet listů: 1;
- 22.6. Příkazový řádek – nslookup, počet listů: 1;
- 22.7. Výpis z webových stránek [REDACTED] - IP adresa [REDACTED], počet listů: 1;
- 22.8. Výpis z webových stránek [REDACTED] - IP adresa [REDACTED], počet listů: 1.

II. Kontrolní zjištění kontrolujícího

Kontrolní zjištění č. 1

Kontrolující posuzoval, zda zasláné e-mailové zprávy naplňují definiční znaky obchodního sdělení ve smyslu § 2 písm. f) zákona č. 480/2004 Sb.

Texty sdělení, které byly elektronicky zasílány na e-mailovou adresu [redacted], a které jsou součástí jednotlivých stížností (viz přehled podkladů č. 1), obsahovaly nabídky služeb kontrolované osoby společně s odkazem na internetové stránky [redacted] provozované samotnou kontrolovanou osobou. Doložená sdělení byla zaslána z e-mailové adresy [redacted] na e-mailovou adresu [redacted] ve dnech 14. října 2021 s předmětem zprávy [redacted], 6. prosince 2021 s předmětem zprávy [redacted] a 20. prosince 2021 s předmětem zprávy [redacted].

Text sdělení, který byl elektronicky zaslán na e-mailovou adresu [redacted] a který je součástí stížnosti (viz přehled podkladů č. 1), obsahoval v rámci zasláné informace o objednávce na [redacted], resp. [redacted], na konci samotné zprávy i reklamu partnera (tedy třetí strany) v podobě nabídky voucheru na slevu produktů na webových stránkách [redacted]. Konkrétně tedy toto sdělení, které bylo zasláno z e-mailové adresy [redacted] na e-mailovou adresu [redacted] dne 20. října 2021, a které bylo součástí [redacted] v rámci informace o objednávce č. [redacted] bylo zasláno ve prospěch partnera, resp. třetí strany a obsahovalo na konci zprávy následující text:

[redacted]

Dále byly od tohoto adresáta [redacted] doloženy i další obchodní sdělení, které byly zasílány přímo ve prospěch kontrolované osoby (viz přehled podkladů č. 1), a které tedy obsahovaly texty s nabídkou služeb kontrolované osoby společně s odkazem na internetové stránky [redacted]. Tato sdělení byla zaslána z e-mailové adresy [redacted] na e-mailovou adresu [redacted] ve dnech 14. září 2022 s předmětem zprávy [redacted], 6. října 2022 s předmětem zprávy [redacted] a 17. října 2022 s předmětem zprávy [redacted].

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. Za obchodní sdělení je dále nutné považovat i každou zprávu, která směřuje k posílení image konkrétního subjektu, tedy k posílení známosti jeho jména a značky, k vylepšení jeho mediálního obrazu atd., ač nebude obsahovat odkaz na určité zboží či nabízenou službu.

Kontrolující dále k pojmu obchodní sdělení uvádí, že za obchodní sdělení se považuje i reklama (dle definice v zákoně o reklamě č. 40/1995 Sb.) a vybízení k návštěvě internetových stránek

(tedy i různé odkazy na webové stránky podnikatele, kde dochází k propagaci jeho výrobků či služeb). Přičemž není rozhodné, zda se dostavil očekávaný výsledek, ale to, co odesílatel (či šířitel) zamýšlel.

Kontrolovaná osoba v rámci svého vyjádření (viz přehled podkladů č. 4) uvedla, že sdělení zasílaná z e-mailové adresy [REDACTED] a obsahující zakoupenou [REDACTED], kdy součástí těchto zpráv je i nabídka slevy, vouchery apod. k nákupu zboží či služeb ve prospěch partnera (třetí strany), považuje za bonus za nákup v e-shopu [REDACTED], kdy kontrolovaná osoba garantuje nakupujícím získání odměny u jejich partnerů, se kterými uzavírá standardní smlouvy o reklamní spolupráci. Dle kontrolované osoby se tedy jedná o motivační prvek pro využívání on-line nákupu [REDACTED] v e-shopu [REDACTED] namísto nákupu u [REDACTED]. Tato informace o možné odměně se zobrazuje v e-shopu na obrazovce s potvrzením o úspěšném nákupu všem uživatelům neadresně bez ohledu na to, zda uživatel nakupuje jako registrovaný a přihlášený zákazník nebo nakupuje bez přihlášení. Nicméně je tato informace o možném využití odměny za provedený nákup posílána i v e-mailové zprávě, ve které je zákazníkům posílána zakoupená [REDACTED] ve formátu PDF. Kontrolovaná osoba uvedla, že každý měsíc je uživatelům e-shopu [REDACTED] při zakoupení [REDACTED] nabízena odměna od jiného partnera. Odměna spočívá zpravidla v získání slevy na nákup zboží nebo služeb u partnera díky využití slevového kódu pro zákazníky kontrolované osoby.

Stejnou informaci, tedy že takovouto zprávu obsahující zakoupenou [REDACTED] společně s možností využít ve formě vouchery slevu na nákup produktu či služby partnera, nepovažuje kontrolovaná osoba za obchodní sdělení, poskytla též samotnému stěžovateli, a to v rámci odpovědi ze dne 27. října 2021 na jeho dotaz (doloženo viz přehled podkladů č. 1 i 4).

Kontrolující k tomu uvádí, že za obchodní sdělení považuje e-mailové zprávy zasílané z e-mailové adresy [REDACTED], jelikož tyto zprávy obsahují nabídku kontrolované osoby, ať už přímou, nebo i nepřímou, a to v podobě přání k novému roku s odkazem na webové stránky kontrolované osoby.

Stejně tak považuje kontrolující za obchodní sdělení i zprávy zasílané z e-mailové adresy [REDACTED], které obsahují kromě [REDACTED] i nabídku vouchery či slevy u partnera kontrolované osoby. V rámci definice obchodního sdělení se nerozlišuje skutečnost, že obchodním sdělením musí být pouze sdělení obsahující nabídku odesílatele, může se jednat i o nabídku jakéhokoli jiného podnikatelského subjektu. V těchto případech obsahovala zasílaná sdělení přímou nabídku zboží či služeb partnerů odesílatele, a to v podobě nabídek slev a voucherů při nákupu zboží či služeb na stránkách partnera. Ale současně, jak uvedla sama kontrolovaná osoba ve svém vyjádření, měly tyto nabídky partnerů taktéž podpořit (tedy nepřímo) i samotné nákupy [REDACTED] v rámci e-shopu [REDACTED]. Skutečnost, že těmito sděleními dochází k podpoře podnikatelské činnosti třetí strany (partnera) je i fakt, že kontrolovaná osoba má s těmito partnery uzavřeny jednotlivé smlouvy, kdy v rámci předmětů smluv o marketingové spolupráci jsou uvedeny informace o poskytnutí různých slev a voucherů na zboží a služby partnera, a to při nákupu [REDACTED] zákazníkem na webových stránkách [REDACTED], provozovaných kontrolovanou osobou, což je jistě cílená a přímá podpora zboží a služeb a též image podniku osoby, která je podnikatelem (v konkrétních případech tedy podpora partnera kontrolované osoby, ale nepřímo i podpora samotné kontrolované osoby).

Na základě výše uvedeného kontrolující vyhodnotil, že všechna předmětná sdělení, která byla zasílána prostřednictvím elektronické pošty (viz přehled podkladů č. 1), ať už obsahující nabídky kontrolované osoby, tak nabídky propagující různé partnery, resp. třetí strany (v případě podané stížnosti se jednalo o podporu podnikatelského subjektu provozujícího webové stránky, zaslané v rámci informace, odpovídají definici obchodního sdělení ve smyslu § 2 písm. f) zákona č. 480/2004 Sb.

Kontrolní zjištění č. 2

Kontrolující posuzoval, kým byla předmětná obchodní sdělení (viz přehled podkladů č. 1) odesílána. Na základě technického rozboru (analýzy) zdrojových kódů jednotlivých e-mailových zpráv obsahujících předmětná obchodní sdělení, které byly přiloženy k jednotlivým stížnostem (viz přehled podkladů č. 1), je patrné, že obchodní sdělení byla odesílána 14. října 2021, 6. prosince 2021, 20. prosince 2021, 14. září 2022, 6. října 2022, 17. října 2022 z e-mailové adresy a 20. října 2021 z e-mailové adresy. K odeslání uvedených obchodních sdělení byla využívána IP adresa.

Na základě výpisu z www.nic.cz bylo kontrolujícím zjištěno, že doménové jméno je registrováno na – Informační systémy, a.s. Webové stránky provozovala a nadále provozuje sama kontrolovaná osoba. Hostingové služby k doméně jsou poskytovány na IP adrese patřící do adresného rozsahu a odesílající IP adrese spadá do adresného rozsahu (viz přehled podkladů č. 10.2, 10.3, 22.3, 22.7 a 22.8).

Kontrolovaná osoba ve svých vyjádřeních již v rámci předkontrolních úkonů z 27. prosince 2021 a 14. března 2022 uvedla, že předmětné zprávy (viz přehled podkladů č. 1) s obchodním sdělením ve prospěch samotné kontrolované osoby 14. října 2021, 6. prosince 2021 a 20. prosince 2021 na e-mailovou adresu, ale i sdělení zaslané 20. října 2021 ve prospěch partnera, resp. třetí strany provozující webové stránky v rámci zasílané informace na na e-mailovou adresu, odeslala (viz přehled podkladů č. 4 a 6). K tomu kontrolující dodává, že další obchodní sdělení byla na e-mailovou adresu zaslána 14. září 2022, 6. října 2022, 17. října 2022, a to ve prospěch samotné kontrolované osoby (viz přehled podkladů č. 1).

Kontrolující má tak na základě výše uvedeného za prokázané, že odesílatelem sdělení realizovaných z e-mailové adresy a na e-mailové adresy a, je sama kontrolovaná osoba.

Kontrolní zjištění č. 3

Kontrolující posuzoval, na základě, jakého právního titulu jsou kontrolovanou osobou zasílané e-mailové zprávy (obchodní sdělení) šířeny, a to jak v případě konkrétních adresátů (viz přehled podkladů č. 1), tak také obecně, a to jak v případě vlastních obchodních sdělení (tedy

propagujících samotnou kontrolovanou osobu), tak také v případě obchodních sdělení zasílaných ve prospěch partnerů kontrolované osoby (třetích stran).

Podle zákona č. 480/2004 Sb. lze elektronickými prostředky šířit obchodní sdělení pouze na základě dvou právních titulů, a to: podrobnosti elektronického kontaktu lze za účelem šíření obchodních sdělení využít pouze ve vztahu k uživatelům, kteří k tomu dali předchozí souhlas (§ 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb.) nebo na základě zákaznického vztahu, tedy na základě oprávněného zájmu za splnění dalších podmínek uvedených v § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb.

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 (šířitel) 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. Pro úplnost je třeba uvést, že dle čl. 2 písm. f) směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/58/ES ze dne 12. července 2002 o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací (Směrnice o soukromí a elektronických komunikacích) a čl. 94 odst. 2 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) musí souhlas se zasíláním obchodních sdělení splňovat parametry souhlasu subjektu údajů dle nařízení (EU) 2016/679. Podmínky pro získání platného souhlasu dle nařízení (EU) 2016/679 jsou tak použitelné i v situacích spadajících do oblasti působnosti směrnice 2002/58/ES, resp. zákona č. 480/2004 Sb.

Z povahy souhlasu se zasíláním obchodních sdělení, je patrné, že osoba udělující souhlas, musí vědět, k čemu předmětný souhlas dává (pro jaký účel, k jakému zasílání obchodních sdělení, jakému subjektu nebo ve prospěch jakého subjektu jí budou obchodní sdělení zasílána). Odesílatel obchodních sdělení je tak povinen ještě před tím, než osoba souhlas udělí, splnit korektním a transparentním způsobem svoji informační povinnost a zároveň dát adresátu možnost při udělování souhlasu se zasíláním obchodních sdělení na výběr, se kterými operacemi zpracování souhlasí a se kterými ne. Chce-li odesílatel získat souhlas pro různé účely, pak způsob, jak dodržet podmínky pro platný souhlas, spočívá v tzv. granularitě, tj. oddělení dotčených účelů a získání souhlasu pro každý účel. To znamená, že odesílatel, který žádá o souhlas pro různé účely, by měl uživatelům poskytovat samostatnou volbu pro každý účel, aby uživatelům umožnil udělit konkrétní souhlas pro konkrétní, specifický účel

(tzv. granular consent neboli členěný souhlas). Pouze tímto způsobem je zajištěno, že má uživatel v takovém případě možnost odsouhlasit pouze určité operace, které chce, např. se svobodně rozhodnout, zda chce či nikoli obdržet nabídky zboží a služeb třetích stran. Uživatel poskytující takový souhlas by měl být též informován o totožnosti třetí strany (viz též stanovisko WP 29 5/2004 on unsolicited communications for marketing purposes under Article 13 of Directive 2002/58/EC).

V § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb. je 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 předchozí souhlas s využitím elektronického kontaktu za účelem šíření obchodních sdělení od svých zákazníků. 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.

Stěžovatel s e-mailovou adresou [REDACTED] ve své stížnosti a jejím doplnění uvedl, že příjem obchodních sdělení již dříve odmítl, a to zasláním zprávy ze začátku října 2021, přičemž byla doložena i dřívější komunikace ze září 2021 a října 2021 vč. informace, že souhlas se zasíláním obchodních sdělení na e-mailovou adresu [REDACTED] nebyl nikdy vědomě dán. Dále byla doložena komunikace týkající se vyhovění žádosti o odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů za účelem přímého marketingu, a to k [REDACTED] [REDACTED] (viz přehled podkladů č. 1).

Stěžovatel s e-mailovou adresou [REDACTED] ve své stížnosti a jejím doplnění uvedl, že je sice zákazníkem, který zakoupil na [REDACTED], ovšem nikdy nedal odesílateli souhlas k zasílání reklamy (obchodních sdělení), resp. veškeré souhlasy týkající se marketingu má uživatel předmětné e-mailové adresy ve svém uživatelském profilu v rámci aplikace [REDACTED] vypnuté (odmítnuté), což bylo i doloženo printscreenem z nastavení účtu na [REDACTED] týkající se [REDACTED] uživatele [REDACTED]. K této stížnosti byla doložena i e-mailová komunikace s pověřencem pro ochranu osobních údajů z října 2021, ze které vyplývá, že kontrolovaná osoba nepovažuje zprávy obsahující nabídky voucherů a slev partnerů (třetích stran) v zasílaných informacích k objednávkám, resp. k pořízeným [REDACTED], za obchodní sdělení dle § 2 písm. f) zákona č. 480/2004 Sb. (viz přehled podkladů č. 1).

Kontrolovaná osoba se v rámci svého vyjádření (viz přehled podkladů č. 4) v obecné rovině týkající se právních titulů k zasílání obchodních sdělení vyjádřila tak, že osobní údaje svých zákazníků či registrovaných uživatelů pro marketingové účely, resp. pro zasílání obchodních sdělení zpracovává na základě souhlasů zákazníků. Osobní údaje pro marketingové účely (zasílání obchodních sdělení) získává kontrolovaná osoba přímo od subjektů údajů, resp. přímo od zákazníků, přičemž jsou zpracovávány pro tyto účely pouze osobní údaje sdělené zákazníkem. Obchodní sdělení jsou tedy kontrolovanou osobou zasílány pouze zákazníkům, kteří udělili příslušný souhlas se zasíláním obchodních sdělení, případně zasílá personalizované

e-maily těm, kteří navíc udělili souhlas se sledováním jejich nákupního a cestovního chování. Podmínky ochrany osobních údajů na [REDACTED] taxativně uvádějí následující výčet (nikoliv výlučně osobních) údajů, které se zpracovávají (jak pro službu samotnou, tak pro marketing): jméno, příjmení, e-mail, heslo, údaje o nákupu [REDACTED], jejich druhu, frekvenci, využívaných slevách, případné další údaje v závislosti na nastavení služeb a aplikací zákazníka: číslo mobilního telefonu, [REDACTED], [REDACTED], údaje o obchodní společnosti zákazníka, [REDACTED]. Pokud zákazník navíc poskytne souhlas, zpracovávají se pro účely marketingu ještě tyto údaje: využití [REDACTED]. Dále bylo kontrolovanou osobou uvedeno, že osobní údaje zákazníků, nejsou zpracovávány na základě oprávněného zájmu dle čl. 6 odst. 1 písm. f nařízení (EU) 2016/679.

V rámci svého vyjádření dále kontrolovaná osoba doložila i dokument „Základní informace o zpracování Vašich osobních údajů“ (viz přehled podkladů č. 4.4), který obsahuje informace o zpracování osobních údajů zákazníků, a na základě jakého důvodu. Z dokumentu je tak patrné, že některé další údaje od zákazníků, a to jak v rámci e-shopu, uživatelského účtu na portálu osobní přepravy [REDACTED], případně v rámci poskytovaných dalších služeb [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], apod., jsou zpracovávány pouze v případech, pokud je udělen souhlas, a to výhradně k těmto účelům:

- Marketingových průzkumů a navazujících rešerší a analýz za účelem použití získaných dat pro určování marketingové a obchodní strategie,
- Zasílání obchodních nabídek zejména v podobě slev, sezonních akcí nebo speciálních akcí jako novinky v oblasti našich služeb apod. prostřednictvím e-mailu (přímý marketing)

Dále bylo doloženo i „znění souhlasů“ (viz přehled podkladů č. 4.3), kde je patrné, že při registraci či nákupu na webové stránce [REDACTED] jsou nezaškrtnutá tato políčka týkající se souhlasů:

- „mám zájem dostávat obchodní nabídky [REDACTED] na svoji e-mailovou adresu“,
- „souhlasím se zpracováním svých údajů souvisejících s využitím [REDACTED] [REDACTED] pro tyto účely“,
 - o „souhlasím s jejich zpracováním pro účely marketingových průzkumů a navazujících rešerší a analýz pro určování marketingové a obchodní strategie“,
Zde je možnost výběru: ANO či NE
 - o „souhlasím se zasíláním personalizovaných obchodních nabídek [REDACTED], zejména v podobě slev, sezonních akcí nebo speciálních akcí jako novinky v oblasti služeb [REDACTED], prostřednictvím e-mailu (zasílání obchodních nabídek však můžete odmítnout kdykoliv a zcela zdarma prostřednictvím odkazu v každém e-mailu) nebo i telefonických hovorů a SMS zpráv v případě, že se účastním věrnostního programu [REDACTED].“
Zde je možnost výběru ANO či NE

K tomu kontrolující dodává, že samotný souhlas pro zaslání obchodních sdělení ve prospěch partnerů (třetích stran) není nikde na webové stránce [REDAKCE] možné samostatně udělit, a to ani v případě nákupu [REDAKCE] na těchto stránkách, ani v rámci registrace do uživatelského účtu na webové stránce [REDAKCE], což bylo vyzkoušeno i se zkušebními e-mailovými adresami [REDAKCE] a [REDAKCE] (viz přehled podkladů č. 7).

Obchodní sdělení zasílaná na e-mailovou adresu [REDAKCE]:

Kontrolovaná osoba v rámci svého vyjádření k e-mailové adrese [REDAKCE] uvedla (viz přehled podkladů č. 6), že uživatel s touto e-mailovou adresou je zákazníkem užívající 3 zákaznické účty. Souhlas se zasíláním obchodních sdělení je evidován u zákazníka vedeného pod č. [REDAKCE] vázaný k [REDAKCE], což bylo potvrzeno a doloženo i žádostí o zřízení [REDAKCE] z 18. října 2008, kde bylo zaškrtnuto políčko „*přeji si dostávat informační materiály*“. U zbylých dvou zákazníků vedených pod [REDAKCE] s vázanou [REDAKCE] vázaného k registraci na webové stránce [REDAKCE] nejsou souhlasy se zasíláním obchodních sdělení evidovány (viz doložený výpis s přehledem zákaznických účtů s e-mailovou adresou [REDAKCE]. Nebylo však doloženo, zda někdy k těmto zákaznickým účtům souhlasy se zasíláním obchodních sdělení uděleny byly a případně do jakého data, resp. kdy byly souhlasy se zasíláním obchodních sdělení u těchto účtů zákazníků, odvolány.

V rámci svého vyjádření dále kontrolovaná osoba uvedla, že uživatel e-mailové adresy [REDAKCE] již 9. září 2021 uplatnil ověřenou žádostí právo na ukončení zpracování osobních údajů pro účely přímého marketingu (zasílání obchodních nabídek) s doplněním informace, že si nepřeje dostávat reklamu v jakékoliv podobě s tím, že bonusy nevyužívá. Jako produkt, kterého se žádost týká označil tento uživatel produkt [REDAKCE]. Tato žádost byla kontrolovanou osobou vyřízena 6. října 2021 pod ev. č. [REDAKCE] s tím, že pokud opravdu uživatel trvá na tom, aby kontrolovaná osoba na základě podané žádosti učinila změnu souhlasu za něj, je tak žádán o potvrzení tohoto postupu prostřednictvím e-mailu na [REDAKCE]. Odvoláním souhlasu se totiž může uživatel v určitých případech připravit nevratným způsobem o bonusy, které s udělením souhlasu pro marketingové účely souvisí. Následně však uživatel e-mailové adresy zaslal doplňující žádost, kde uváděl, že vědomě žádný souhlas se zasíláním obchodních sdělení nikdy nedal, a že vše má odškrtnuté a neměl by tedy dostávat žádná obchodní sdělení. Na tuto doplňující žádost bylo kontrolovanou osobou odpovězeno 14. října 2021 pod [REDAKCE], s tím, že k účtu vázanému k [REDAKCE] není evidován souhlas se zasíláním obchodních sdělení, resp. žádosti o odvolání bylo plně vyhověno. Následně však tento uživatel 6. prosince 2021 opět žádal v rámci komunikace zasláné na e-mailovou adresu [REDAKCE] o další nezasílání reklam, resp. obchodních sdělení, přičemž 7. prosince 2021 mu bylo odpovězeno, že žádosti z 11. října 2021 o blokadu zasílání obchodních sdělení na e-mailovou adresu vázanou v rámci účtu [REDAKCE] již bylo vyhověno v plném rozsahu. Dále v odpovědi bylo uvedeno, že na jméno Petr [REDAKCE] užívajícího e-mailovou adresu [REDAKCE] jsou evidovány další účty, v rámci nichž je souhlas se zasíláním obchodních sdělení potvrzen, s tím, že si souhlasy může uživatel odstranit sám ve svém uživatelském profilu na [REDAKCE], a v případě, že je požadována úprava souhlasů, je třeba zaslání žádosti standardní cestou, tak jak byla podána již předchozí žádost o výmaz v rámci účtu vázaného k [REDAKCE], a to s identifikací konkrétního účtu. Jednalo

se tedy, dle kontrolované osoby, o návod a informaci, že na jméno zákazníka je vedeno několik dalších účtů, s nimiž původní žádost v souvislosti s produktem [REDAKCE] nijak nesouvisí a je nutné provést úpravu souhlasu z jeho pozice nebo podat žádost o úpravu kontrolované osoby v souvislosti s registrací profilu na e-shopu [REDAKCE]. Poslední reakcí uživatele s e-mailovou adresou [REDAKCE] ze 7. prosince 2021 tak byla zasláná informace, že zmiňovaná [REDAKCE] již ani neplatí, s tím, že si nepřeje dostávat reklamu jakoukoliv formou. Na tuto žádost bylo reagováno 15. prosince 2021 s tím, že pro změnu či výmaz osobních údajů zákazníka je skutečně nutná přesná (ověřitelná) identifikace žadatele a rovněž přesné označení/popis o výmazu/změně v jakém konkrétním produktu, je-li jich více, kdy byl uveden i postup s doplněním o informaci, že v dané žádosti by mělo být uvedeno „Týká se všech účtů, znějících na jméno [REDAKCE] a e-mail [REDAKCE]“ (viz přehled podkladů č. 5 a 6).

Ve vyjádření kontrolované osoby je k tomuto uvedeno, že e-mailová adresa [REDAKCE] není z databáze kontrolované osoby pro zasílání obchodních sdělení vyřazena, a to právě na základě platně uděleného souhlasu se zasíláním obchodních sdělení tohoto zákazníka a s odkazem na výše popsanou komunikaci se zákazníkem [REDAKCE] (viz přehled podkladů č. 6).

K výše uvedenému kontrolující uvádí, že uživatel e-mailové adresy [REDAKCE] již 9. září 2021 uplatnil ověřenou žádostí právo na ukončení zpracování osobních údajů pro účely přímého marketingu (zasílání obchodních nabídek) s doplněním, že si nepřeje dostávat reklamu v jakékoliv podobě a bonusy nevyužívá, přičemž v rámci odpovědi stěžovateli ze 7. prosince 2021 sama kontrolovaná osoba uvedla, že na jméno [REDAKCE] jsou zaevidovány i další účty, v rámci nichž je souhlas se zasíláním potvrzen a zároveň v rámci odpovědi [REDAKCE] kontrolovaná osoba uvedla, že žádosti o odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů za účelem přímého marketingu (zasílání obchodních sdělení) k účtu vázanému k [REDAKCE] vyhověla.

Z výše uvedeného ovšem vyplývá, že [REDAKCE] zmiňovaná kontrolovanou osobou v rámci vyřizování žádosti [REDAKCE] nebyla kontrolovanou osobou v souvislosti s vyjádřením (viz přehled podkladů č. 6) vůbec zmiňována. Kontrolovanou osobou byly uvedeny k e-mailové adrese [REDAKCE] pouze 3 účty zákazníka pod č. [REDAKCE], [REDAKCE] a [REDAKCE], případně [REDAKCE].

K výše uvedenému, tedy k žádosti [REDAKCE] o nezasílání obchodních sdělení kontrolovanou osobou, kontrolující souhrnně uvádí, že přáním uživatele s e-mailovou adresou [REDAKCE] bylo především zrušení zasílání dalších obchodních sdělení, což vyplývá z celého kontextu komunikace stěžovatele a kontrolované osoby. Stěžovatel ve své první žádosti uváděl, že si nepřeje dostávat reklamu v žádné podobě a jako produkt uvedl [REDAKCE]. Po odpovědi kontrolované osoby, že by mohl tímto přijít o bonusy, opětovně uvedl, že na odmítání zasílání obchodních sdělení trvá, že bonusy nevyužívá. Kontrolovaná osoba mu potvrdila, že jeho žádosti vyhověla, ovšem uvedla číslo [REDAKCE] odlišné od čísel In Karet vedených na jméno pana [REDAKCE], které zmiňovala ve svých vyjádřeních. Přičemž jediný souhlas se zasíláním obchodních sdělení, který kontrolovaná osoba ve vztahu k tomuto zákazníkovi dokládala bylo k jeho [REDAKCE]. Tedy pokud daný zákazník žádal o zrušení zasílání obchodních sdělení ve vztahu k [REDAKCE], mělo být kontrolovanou osobou zrušeno, resp. změněn souhlas na nesouhlas u všech In Karet daného zákazníka.

V tomto případě, tedy u této jedné pod č. [REDACTED]. Toto zrušení však nebylo kontrolovanou osobou provedeno.

K výše uvedenému kontrolující uvádí, že kontrolovaná osoba v případě zasílání zpráv s obchodními sděleními 14. října 2021, 6. prosince 2021 a 20. prosince 2021 na e-mailovou adresu [REDACTED] postupovala v rozporu s ustanovením v § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb., neboť obchodní sdělení byla zasílána bez prokazatelného souhlasu se zasíláním obchodních sdělení, resp. po jeho již dřívějším odmítní již v září 2021.

Obchodní sdělení zasílaná na e-mailovou adresu [REDACTED]:







Kontrolovaná osoba v rámci svého vyjádření k e-mailové adrese [REDACTED] uvedla (viz přehled podkladů č. 4), že uživatel s touto e-mailovou adresou se na kontrolovanou osobu obrátil již 21. října 2021 a požádal o vyjádření k předmětné objednávce [REDACTED], přičemž uváděl, že v rámci předmětné objednávky byl uveden text s nabídkou 3. subjektu. Dále tento uživatel doložil i výpis ze své [REDACTED], kde není zatrženo žádné souhlasové políčko, resp. je uveden příznak NE, a že souhlas se zasíláním obchodních sdělení ve prospěch jiných subjektů, není ve výpisu uveden. Kontrolovaná osoba dále doložila komunikaci s tímto uživatelem, s uvedením, že v daném případě se nejedná o obchodní sdělení, nýbrž o bonus za nákup v e-shopu kontrolované osoby, kdy kontrolovaná osoba garantuje nakupujícímu získání odměny u jejích partnerů, se kterými jsou uzavírány standardní smlouvy o reklamní spolupráci. Uvedené tedy kontrolovaná osoba považuje za motivační prvek pro využívání online nákupů [REDACTED] v e-shopu na [REDACTED], namísto nákupu u [REDACTED]. Dále bylo uvedeno, že informace o možné odměně se zobrazuje v e-shopu na obrazovce s potvrzením o úspěšném nákupu všem uživatelům neadresně bez ohledu na to, zda uživatel nakupuje jako registrovaný a přihlášený zákazník nebo nakupuje bez přihlášení. Informace o možném využití odměny za nákup je posílána i v e-mailové zprávě.




K samotné e-mailové adrese [REDACTED] bylo kontrolovanou osobou dále uvedeno, že se jedná o zákazníka, který má 3 uživatelské účty, každý vedený na stejnou e-mailovou adresu [REDACTED]. Ani v jednom případě neudělil uživatel této e-mailové adresy souhlas se zasíláním obchodních sdělení a nikdy dle historie nebyl na tuto e-mailovou adresu zaslán marketingový direct mail (obchodní sdělení). V posuzované věci týkající se zaslání obchodního sdělení s nabídkou slevy partnera, resp. třetí strany s odkazem na [REDACTED] v rámci informace o objednávce č. [REDACTED], bylo posuzované sdělení považováno kontrolovanou osobou jako odměna/bonus, který zákazník může, ale nemusí využít bez splnění dalších podmínek, nikoli jako obchodní sdělení (viz přehled podkladů č. 4).




V návaznosti na výše uvedené, se kontrolovaná osoba k využívání nabídek třetích stran zasílaných ve svých informacích o objednávkách [REDACTED] na [REDACTED] vyjádřila v obecné rovině tak, že tato forma propagace a reklamy partnerů třetích stran je využívána již od března 2015, čemuž odpovídá množství nákupů uskutečněných na [REDACTED], tedy každé elektronicky vydané [REDACTED], [REDACTED] (viz přehled podkladů č. 4).



Kontrolovaná osoba k výše uvedenému dále uvedla, že počet uskutečněných online nákupů týkajících se [REDACTED] na [REDACTED], byl za jednotlivé níže uvedené roky následující (přehled podkladů č. 15-20):

- Za rok 2015 (od března 2015 a kromě srpna 2015) v počtu 3.970.798
- Za rok 2016 v počtu 5.747.343
- Za rok 2017 v počtu 7.396.946
- Za rok 2018 v počtu 9.006.626
- Za rok 2019 v počtu 11.481.040
- Za rok 2020 v počtu 4.555.531
- Za rok 2021 v počtu 4.091.980

K této informaci o počtech prodaných  na  byl kontrolovanou osobou doložen i soupis realizovaných marketingových kampaní za jednotlivé roky, resp. měsíce jednotlivých roků, přičemž zároveň byly v doplňujícím vyjádření kontrolovanou osobou doloženy i jednotlivé Smlouvy o reklamní spolupráci. Dále kontrolovaná osoba uvedla, že tato aktivita stále probíhá i v roce 2022, načež kontrolovaná osoba zaslala i část smluv týkajících se i roku 2022 vč. informace o partnerech, třetích stranách, kteří ještě smlouvu neposlali zpět. Tuto skutečnost kontrolující též prověřil, a to nákupem zkušební  na  9. května 2022, přičemž v zaslané informaci o objednávce byla stále na konci zprávy uvedena reklamní nabídka partnera, resp. konkrétní třetí strany s odkazem na webové stránky , což skutečnost, že v této činnosti kontrolovaná osoba nadále pokračuje i v roce 2022, potvrdilo, vč. toho, že zákazník žádný souhlas se zasíláním obchodních sdělení partnerů, resp. třetích stran při objednávce na  neučinil (viz přehled podkladů č. 21).

Jak je uvedeno kontrolujícím výše, v rámci kontrolního zjištění č. 1, jsou tyto zprávy obsahující nabídku slev a voucherů na zboží a služby partnerů (třetích stran) zasílané elektronickými prostředky (v tomto případě e-mailem) považovány za obchodní sdělení. Jelikož se jedná o nabídku 3. stran, nikoli o nabídku kontrolované osoby, musí kontrolovaná osoba pro tento účel disponovat souhlasem adresátů se zasíláním obchodních sdělení ve prospěch třetích stran. Skutečnost, že kontrolovaná osoba souhlasí zákazníků (tedy těch, co provedou nákup ) se zasíláním obchodní sdělení ve prospěch třetích stran, neneviduje, je uvedena již výše v rámci obecného vyjádření kontrolované osoby k právním titulům pro účely zasílání obchodních sdělení, a vyplývá též z provedeného zkušební nákup a zkušební registrace na webových stránkách  (viz přehled podkladů č. 7 a č. 21). Za období od března 2015 do konce roku 2021 se jedná o 46 250 264 zakoupených  (online nákupů).

Kontrolující k e-mailové adrese  dále dodává, že 17. října 2022 byla Úřadu doručena doplňující stížnost tohoto adresáta, a to na opakované zasílání obchodních sdělení kontrolovanou osobou. Tento adresát doložil, že mu byla na e-mailovou adresu  zaslána dne 14. září 2022, 6. října 2022 a 17. října 2022 obchodní sdělení s následujícími předměty: 

 Jednalo se o obchodní sdělení zaslané kontrolovanou osobou v její prospěch (viz přehled podkladů č. 1). K tomu kontrolující uvádí, že uživatel této e-mailové adresy již v rámci své původní stížnosti doložil nastavení svého uživatelského účtu na , kdy v nastavení účtu neměl uživatel této e-mailové adresy zasílání obchodních sdělení povolené, a taktéž, že toto nastavení neměnil. Zároveň uživatel této e-mailové adresy doložil odpověď pověřence pro ochranu osobních údajů z 14. října 2022, kdy bylo sděleno, že došlo k prověření nastavení systému souhlasů se zasíláním obchodních sdělení, a při nasazení jedné

z úprav systému v září 2022 došlo k nesprávné reakci právě v systému udělení souhlasů, a tím k samovolné změně. Tato chyba byla dodavatelem neprodleně odstraněna s tím, že byl u účtu uživatele e-mailové adresy [REDACTED] nastaven zpět souhlas se zasílání obchodních sdělení do stavu „NE“. Za tuto technickou chybu se omluvili a jako poděkování za upozornění na technickou chybu byl zaslán voucher na nákup služeb [REDACTED] v hodnotě 200 Kč.

Ve vztahu k zaslání obchodního sdělení na e-mailovou adresu [REDACTED] dne 20. října 2021 s nabídkou slevy (voucherů) na zboží a služby partnera kontrolované osoby, kontrolující uvádí, že kontrolovaná osoba postupovala v rozporu s § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb., neboť toto obchodní sdělení odeslala bez prokazatelného souhlasu adresáta. Dále se kontrolovaná osoba dopustila porušení § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb. také v případě obchodních sdělení zaslanych na stejnou e-mailovou adresu dne 14. září 2022, 6. října 2022 a 17. října 2022, neboť i tato obchodní sdělení obsahující nabídku kontrolované osoby, byla odeslána bez souhlasu daného adresáta.

Vzhledem ke shora uvedeným skutečnostem, má kontrolující v souvislosti s podanými stížnostmi za prokázané, že kontrolovaná osoba tím, že zaslala obchodní sdělení obsahující nabídky služeb kontrolované osoby spolu s odkazem na webové stránky [REDACTED], ale i nabídky zboží a služeb partnera kontrolované osoby, resp. třetí strany v zasláné informaci o zakoupené [REDACTED], a to:

- 14. října 2021 z e-mailové adresy [REDACTED] na e-mailovou adresu [REDACTED] s odkazem na [REDACTED] a předmětem obchodního sdělení [REDACTED]
- 6. prosince 2021 z e-mailové adresy [REDACTED] na e-mailovou adresu [REDACTED] s odkazem na [REDACTED] a předmětem obchodního sdělení [REDACTED]
- 20. prosince 2021 z e-mailové adresy [REDACTED] na e-mailovou adresu [REDACTED] s odkazem na [REDACTED] a předmětem obchodního sdělení [REDACTED]
- 20. října 2021 z e-mailové adresy [REDACTED] na e-mailovou adresu [REDACTED] s odkazem na webové stránky [REDACTED] a předmětem sdělení v zasláné informaci o objednávce č. [REDACTED] týkající se zakoupené [REDACTED] a textem [REDACTED]
- 14. září 2022 z e-mailové adresy [REDACTED] na e-mailovou adresu [REDACTED] s odkazem na [REDACTED] a předmětem obchodního sdělení [REDACTED]
- 6. října 2022 z e-mailové adresy [REDACTED] na e-mailovou adresu [REDACTED] s odkazem na [REDACTED] a předmětem obchodního sdělení [REDACTED]
- 17. října 2022 z e-mailové adresy [REDACTED] na e-mailovou adresu [REDACTED] s odkazem na [REDACTED] a předmětem obchodního sdělení [REDACTED]

se dopustila porušení povinnosti stanovené v § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb., tedy využít podrobnosti elektronického kontaktu za účelem šíření obchodních sdělení elektronickými prostředky pouze ve vztahu k uživatelům, kteří k tomu dali předchozí souhlas.

Dále má kontrolující za prokázané, že kontrolovaná osoba zasílala obchodní sdělení obsahující nabídku produktů a služeb partnerů (třetích stran) ve formě slev a voucherů, a to formou e-mailové zprávy z e-mailové adresy [redacted] na e-mailové adresy všech uživatelů (zákazníků) v rámci informace o objednávce, kteří zakoupili na [redacted] v období od března 2015 do konce roku 2021, resp. i v roce 2022 (přičemž celkový počet zakoupených [redacted] byl 46.250.264 za období od 3/2015 do konce 2021), a to bez předchozích souhlasů těchto uživatelů, čímž se dopustila porušení § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb.

Kontrolní zjištění č. 4

Kontrolující dále posuzoval, zda kontrolovaná osoba plní podmínky pro zasílání obchodních sdělení uvedené v § 7 odst. 4 písm. a), b) a c) zákona č. 480/2004 Sb. Tedy podmínku zřetelně a jasně označit obchodní sdělení, uvádět v odesílaných obchodních sděleních totožnost odesílatele, jehož jménem se komunikace uskutečňuje a zasílat obchodní sdělení pouze s platnou adresou, na kterou by mohl adresát přímo a účinně zaslat informaci o tom, že si nepřeje, aby mu byly obchodní informace odesílatelem nadále zasílány.

Za tímto účelem kontrolující posoudil jednotlivá obchodní sdělení, přičemž vycházel především z textů sdělení uvedených v podaných stížnostech (viz přehled podkladů č. 1), ale i ze samotných vyjádření kontrolované osoby (viz přehled podkladů č. 4, 6 a 13).

Podmínka § 7 odst. 4 písm. a) zákona č. 480/2004 Sb.

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. Obchodní sdělení tedy musí být označeno tak, aby zcela jasně a bez nejmenších pochybností na první pohled evokovalo obchodní nabídku. Na základě takového označení má adresát možnost se rozhodnout, zda danou zprávu přijme (otevře), či nikoli. Pokud by označení bylo až v samotném obsahu sdělení, pak by to přinášelo pro adresáty vyšší náklady spojené s tím, že adresát musí celé sdělení nejprve přijmout, aby z jeho obsahu zjistil, že předmětem tohoto sdělení je obchodní nabídka.

U zasílaných obchodních sdělení formou e-mailu ve prospěch kontrolované osoby s odkazem na [redacted] 14. října 2021, 6. prosince 2021, 20. prosince 2021, 14. září 2022, 6. října 2022 a 17. října 2022 a s předmětem zpráv [redacted]

[redacted] je zcela patrné, že tyto zprávy obsahují minimální požadavky na označení zprávy s obchodním sdělením dle § 7 odst. 4 písm. a) zákona č. 480/2004 Sb., a to označením „OS“ v předmětu zpráv. Samotný adresát obchodních sdělení je tak vždy schopen na první pohled tato obchodní sdělení kontrolované osoby odlišit od jiných zpráv, které jsou mu zasílány.

Naopak u zasláné zprávy s informací o objednávce č. [REDAKCE] na [REDAKCE] [REDAKCE] formou e-mailu z 20. října 2021, jejíž součástí na konci zprávy byla reklama (resp. nabídka slevy) ve prospěch partnera (třetí strany) s textem [REDAKCE]

[REDAKCE] není splněna podmínka řádného označení zprávy jako obchodního sdělení dle § 7 odst. 4 písm. a) zákona č. 480/2004 Sb. Tato skutečnost však vychází z toho, že kontrolovaná osoba výše uvedenou reklamu partnera (třetí strany) nepovažovala za obchodní sdělení dle definice § 2 písm. f) zákona č. 480/2004 Sb., a takovéto zprávy tak neoznačovala jako obchodní sdělení.

Z výše uvedených kontrolních zjištění je patrné, že nesplnění podmínky uvedené v § 7 odst. 4 písm. a) zákona č. 480/2004 Sb. se netýkalo pouze výše uvedené zprávy, ale všech zpráv, které byly zasílány uživatelům e-mailových adres, kteří zakoupili na e-shopu [REDAKCE] a to od března 2015 do konce roku 2021, resp. do současné doby roku 2022 (přičemž celkový počet zakoupených [REDAKCE] byl 46.250.264 za období od 3/2015 do konce 2021).

Kontrolující u obchodních sdělení zasílaných z e-mailové adresy [REDAKCE], které byly zaslány ve prospěch samotné kontrolované osoby konstatuje, že u těchto zpráv nebylo ustanovení § 7 odst. 4 písm. a) zákona č. 480/2004 Sb. porušeno.

Naopak v případě zpráv, obchodních sdělení zasílaných ve prospěch partnerů (třetích stran), které byly zasílány z e-mailové adresy [REDAKCE] současně s informací [REDAKCE], kontrolující na základě výše uvedeného konstatuje porušení § 7 odst. 4 písm. a) zákona č. 480/2004 Sb., neboť tyto zprávy nebyly řádně označeny jako obchodní sdělení.

Podmínka § 7 odst. 4 písm. b) zákona č. 480/2004 Sb.

Při šíření obchodních sdělení je 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, např. celý název s dodatky, či jednoznačný identifikátor, kterým je např. IČO.

K tomu je třeba uvést, že pouhý odkaz, který příjemce zprávy přesměruje na webové stránky toho, v čí prospěch jsou obchodní sdělení zasílána, není možné chápat jako dostatečné označení osoby, jejímž jménem se komunikace uskutečňuje, a to zejména proto, že adresát obchodních sdělení musí mít k této informaci přístup již v samotném obchodním sdělení. Nelze tedy tolerovat, aby adresáti obchodních sdělení zjišťovali totožnost toho, jehož jménem se komunikace uskutečňuje prostřednictvím proklikávání na webové stránky, navíc by takové jednání mohlo pro adresáty obchodních sdělení představovat velké bezpečnostní riziko.

U zasílaných obchodních sdělení formou e-mailu ve prospěch kontrolované osoby s odkazem na [REDAKCE] 14. října 2021, 6. prosince 2021, 20. prosince 2021, 14. září 2022, 6. října 2022

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

a 17. října 2022 a s předmětem zpráv

je zcela patrné, že tyto zprávy obsahují minimální požadavky na totožnost odesílatele, jehož jménem se komunikace uskutečňuje dle § 7 odst. 4 písm. b) zákona č. 480/2004 Sb., neboť tyto zprávy na konci obsahovaly jasnou informaci s textem:

a tyto zprávy tedy neskryvaly a neutajovaly totožnost odesílatele, jehož jménem se komunikace uskutečňuje.

Naopak u zasláné zprávy s informací o objednávce č. na formou e-mailu z 20. října 2021, jejíž součástí na konci zprávy byla reklama (resp. nabídka slevy) ve prospěch partnera (třetí strany) s textem

není splněna podmínka týkající se uvedení totožnosti odesílatele, jehož jménem se komunikace uskutečňuje dle § 7 odst. 4 písm. b) zákona č. 480/2004 Sb. Obchodní sdělení s nabídkou partnera (třetí strany) obsahovala pouze odkaz na webové stránky, jejíž provozovatelem je však, která nebyla v samotné zprávě uvedena. Tato skutečnost však vychází z toho, že kontrolovaná osoba výše uvedenou reklamu partnera (třetí strany) nepovažovala za obchodní sdělení dle definice § 2 písm. f) zákona č. 480/2004 Sb., a tedy informaci o totožnosti partnera, resp. třetí strany, jehož jménem se komunikace uskutečňovala, kontrolovaná osoba neuváděla.

Z výše uvedených kontrolních zjištění je patrné, že nesplnění podmínky uvedené v § 7 odst. 4 písm. b) zákona č. 480/2004 Sb. se netýkalo pouze výše uvedené zprávy, ale všech zpráv, které byly zasílány uživatelům e-mailových adres, kteří zakoupili na e-shopu, a to od března 2015 do konce roku 2021, resp. do současné doby roku 2022 (přičemž celkový počet byl 46.250.264 za období od 3/2015 do konce 2021).

Kontrolující u obchodních sdělení zasílaných z e-mailové adresy, které byly zaslány ve prospěch samotné kontrolované osoby konstatuje, že u těchto zpráv nebylo ustanovení § 7 odst. 4 písm. b) zákona č. 480/2004 Sb. porušeno.

Naopak v případě zpráv, obchodních sdělení zasílaných ve prospěch partnerů (třetích stran), které byly zasílány z e-mailové adresy současně s informací o zakoupené, kontrolující na základě výše uvedeného konstatuje porušení § 7 odst. 4 písm. b) zákona č. 480/2004 Sb., neboť tyto zprávy skrývaly či utajovaly totožnost odesílatele, jehož jménem se komunikace uskutečňuje.

Podmínka § 7 odst. 4 písm. c) zákona č. 480/2004 Sb.

Pojem „adresa“ je nutné vykládat v širším slova smyslu, nemusí se tedy jednat pouze o adresu fyzickou či elektronickou, ale je připuštěna též možnost proklikávacích odkazů a dalších snadných způsobů vyjádření nesouhlasu, které jsou ve svém důsledku pro adresáta výhodnější a pohodlnější. Důležitým znakem je však pojem „přímo a účinně“, kdy adresát obchodního sdělení musí mít možnost na zprávu (e-mail, SMS zpráva) přímo odpovědět či využít např. výše uvedený proklikávací odkaz, kdy taková zpráva či odkaz musí být vůči šířiteli doručitelný, a tedy

od okamžiku doručení tohoto projevu vůle adresáta vůči šířiteli, nesmí být již další obchodní sdělení takovému adresátu zasláno.

U zasílaných obchodních sdělení formou e-mailu ve prospěch kontrolované osoby s odkazem na [REDAKCE] 14. října 2021, 6. prosince 2021, 20. prosince 2021, 14. září 2022, 6. října 2022 a 17. října 2022 a s předmětem zpráv [REDAKCE]

[REDAKCE] je zcela patrné, že tyto zprávy obsahovaly v zápatí informaci „Odhlásit se z odběru informační e-mailů můžete zde“. Ve všech těchto posuzovaných obchodních sděleních formou e-mailu byla tedy v rámci patiček zpráv uvedena informace o možnosti odhlášení či zrušení zasílání těchto zpráv, a to prostřednictvím proklikávacího odkazu. Tyto zprávy tak obsahují minimální požadavky týkající se zasílání obchodních sdělení pouze s platnou adresou, na kterou by mohl adresát přímo a účinně zaslat informaci o tom, že si nepřeje, aby mu byly obchodní informace odesílatelem nadále zasílány dle § 7 odst. 4 písm. c) zákona č. 480/2004 Sb. Samotnou skutečnost, zda byl odkaz pro odhlášení v zasílaných obchodních sděleních funkční však již nelze s jistotou prokázat.

K tomu však dále kontrolující dodává, že v případě uživatele s e-mailovou adresou [REDAKCE], který se snažil odhlásit ze zasílání dalších obchodních sdělení, a přesto mu byla nadále obchodní sdělení zasílána, bylo kontrolovanou osobou uvedeno, že uživatel této e-mailové adresy měl 3 zákaznické účty na [REDAKCE] (viz více v kontrolním zjištění č. 3), přičemž po řádném zhodnocení, by dle kontrolujícího, měla kontrolovaná osoba vyhodnotit žádost uživatele jako žádost o zrušení zasílání obchodních sdělení i u zbylých zákaznických účtů, u kterých se předmětná e-mailová adresa vyskytovala, a to tak, aby tento uživatel (adresát) již žádná další obchodní sdělení na předmětnou e-mailovou adresu nedostával.

Naopak u zaslání zprávy s informací o objednávce č. [REDAKCE] na [REDAKCE], o zakoupené [REDAKCE] formou e-mailu z 20. října 2021, jejíž součástí na konci zprávy byla reklama (resp. nabídka slevy) ve prospěch partnera (třetí strany) s textem [REDAKCE]

[REDAKCE] nebyl uveden odkaz pro samotné odhlášení z dalších sdělení, ani uveden jiný způsob, jak odmítnutí (zrušení) zasílání obchodních sdělení učinit. Skutečnost, zda bylo možno na odesílající e-mailovou adresu [REDAKCE] zaslat žádost o odhlášení ze zasílání obchodních sdělení, již nelze prokázat. Nicméně s ohledem na charakter těchto zpráv, resp. reklamy, která byla kontrolovanou osobou přidávána k informaci [REDAKCE], a ke skutečnosti, že kontrolovaná osoba takové zprávy za obchodní sdělení ani nepovažovala, lze mít za to, že případné odmítnutí zasílání obchodních sdělení adresáta formou odpovědi na zaslání zprávy, by nemělo za následek odmítnutí takovýchto zpráv, resp. skutečnost, že by kontrolovaná osoba takovému uživateli při dalším nákupu nabídku slevy či vouchery ve prospěch partnera v zaslání informaci o provedené objednávce neuvedla.

Z výše uvedených kontrolních zjištění je patrné, že nesplnění podmínky uvedené v § 7 odst. 4 písm. c) zákona č. 480/2004 Sb. se netýkalo pouze výše uvedené zprávy, ale všech zpráv, které byly zasílány uživatelům e-mailových adres, kteří zakoupili na e-shopu [REDAKCE], a to od března 2015 do konce roku 2021, resp. do současné doby roku 2022 (přičemž celkový počet [REDAKCE] byl 46.250.264 za období od 3/2015 do konce 2021).

