



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-00442/22-11

ROZHODNUTÍ

Úřad pro ochranu osobních údajů, jako příslušný správní orgán podle § 10 odst. 1 písm. a) a § 12 odst. 1 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti), v řízení o přestupku vedeném podle zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, a zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, rozhodl dne 16. května 2022 takto:



- I. se uznává vinnou ze spáchání přestupku podle § 11 odst. 1 písm. a) bod 5 zákona č. 480/2004 Sb., kterého se dopustila tím, že opakovaně šířila elektronickými prostředky obchodní sdělení ve smyslu § 2 písm. f) zákona č. 480/2004 Sb., bez toho, aniž by zákazníkovi poskytla možnost jasně, zřetelně, jednoduchým způsobem, zdarma nebo na svůj účet odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu při jeho získání, a to:
 - dne [redacted] z e-mailové adresy [redacted] na e-mailovou adresu [redacted] s předmětem zprávy: „*Ohodnoťte prosím zakoupené produkty na [redacted]*“,
 - dne [redacted] z e-mailové adresy [redacted] na e-mailovou adresu [redacted] s předmětem zprávy: „*Hodnocení nákupu na [redacted]*“,
 - 7. září 2021 z e-mailové adresy [redacted] na e-mailovou adresu [redacted] s předmětem zprávy: „*Ohodnoťte prosím zakoupené produkty na [redacted]*“
 - dne [redacted] z e-mailové adresy [redacted] na e-mailovou adresu [redacted] s předmětem zprávy [redacted] obsahující nabídku čistících prostředků do myčky

čímž porušila povinnost stanovenou v § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., tedy povinnost využít podrobnosti elektronického kontaktu za účelem šíření obchodních sdělení elektronickými prostředky týkajících se jejich 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,

II. se uznává vinnou ze spáchání přestupku podle § 11 odst. 1 písm. a) bod 4 zákona č. 480/2004 Sb., kterého se dopustila tím, že opakovaně šířila elektronickými prostředky obchodní sdělení ve smyslu § 2 písm. f) zákona č. 480/2004 Sb., která neobsahovala platnou adresu, na niž by adresát mohl odeslat žádost o ukončení takové komunikace, a to:

- dne [REDACTED] z e-mailové adresy [REDACTED] na e-mailovou adresu [REDACTED] s předmětem zprávy: „*Ohodnoťte prosím zakoupené produkty na [REDACTED],*
- dne [REDACTED] z e-mailové adresy [REDACTED] na e-mailovou adresu [REDACTED] s předmětem zprávy: „*Hodnocení nákupu na [REDACTED],*
- [REDACTED] z e-mailové adresy [REDACTED] na e-mailovou adresu [REDACTED] s předmětem zprávy: „*Ohodnoťte prosím zakoupené produkty na [REDACTED]*

čímž porušila povinnost stanovenou § 7 odst. 4 písm. c) zákona č. 480/2004 Sb., tedy povinnost zaslat obchodní sdělení 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

III. za což se jí podle § 35 písm. b) zákona č. 250/2016 Sb. a v souladu s § 11 odst. 2 písm. b) zákona č. 480/2004 Sb. ukládá

pokuta ve výši 70.000 Kč
(slovy sedmdesáttisíc korun českých)

IV. a dále podle § 95 odst. 1 zákona č. 250/2016 Sb. povinnost nahradit náklady řízení ve výši 1.000 Kč,

obojí splatné do 30 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto rozhodnutí bezhotovostním převodem na účet vedený u ČNB, č. ú. 19-5825001/0710, variabilní symbol IČO obviněného, konstantní symbol 1148.

Odůvodnění

Řízení ve věci podezření ze spáchání přestupku podle § 11 odst. 1 písm. a) bod 4 a 5 zákona č. 480/2004 Sb. bylo zahájeno oznámením Úřadu pro ochranu osobních údajů (dále jen „Úřad“), které bylo obviněné, [REDACTED], doručeno dne 6. dubna 2022. Podkladem pro zahájení řízení byl písemný materiál, který byl shromážděn v rámci kontroly

sp. zn. UOOU-00388/21 provedené u obviněné společnosti Úřadem ve dnech 25. května 2021 až 24. prosince 2021, včetně dalšího podnětu zaslaného Úřadu již po ukončení výše uvedené kontroly a dále skutečnosti uvedené ve zjištěních Úřadu, které jsou součástí spisového materiálu tohoto řízení. Obsahem jednotlivých podání byly e-mailové zprávy obsahující žádost o hodnocení nákupu či žádost o hodnocení zakoupeného zboží a v jednom případě i nabídka čisticích prostředků do myčky.

Dne 19. dubna 2022 obdržel správní orgán vyjádření obviněné společnosti k předmětu řízení, a to prostřednictvím právního zástupce [REDAKCE] na základě plné moci.

Právní zástupce obviněné se vyjádřil k předmětu řízení pouze v tom smyslu, že předmětnou komunikaci nepovažuje za obchodní sdělení, nýbrž za komunikaci v rámci transakčního procesu, přičemž odkázal na skutečnost, že toto tvrzení obviněná uváděla i v průběhu kontroly. Dále pak uvedl, že obviněná v současné době připravuje technické řešení v návaznosti na kontrolu a na novelu spotřebitelského práva týkající se uživatelských recenzí produktů, kterým by dospěla k jinému řešení dané problematiky a vyhověla připomíncek Úřadu z výše uvedené kontroly.

Správní orgán k výše uvedenému zaslanému vyjádření obviněné uvádí, že v rámci kontroly bylo jednoznačně konstatováno, že v případě všech předmětných zasílaných zpráv, se jednalo o obchodní sdělení ve smyslu definice v § 2 písm. f) zákona č. 480/2004 Sb. Současně bylo odkázáno i na předchozí rozhodnutí Úřadu čj. UOOU-00681/20-12, které bylo potvrzeno i rozhodnutím předsedy Úřadu čj. UOOU-00681/20-18. Předmětem tohoto předchozího řízení s obviněnou bylo taktéž zasílání hodnotících dotazníků. Obviněná si tak již z předchozích řízení musela být vědoma toho, že dotazníky zasílané po nákupu a požadující hodnocení spokojenosti s nákupem nebo se samotným produktem, jsou za obchodní sdělení považovány. Správní orgán dále uvádí, že proti protokolu o kontrole (čj. UOOU-00388/21-24) nebyly kontrolovanou osobou, tedy obviněnou, námítky podány.

Správní orgán k předmětu řízení obecně uvádí, že obchodním sdělením ve smyslu § 2 písm. f) zákona č. 480/2004 Sb. 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. Zprávy rozesílané prostřednictvím elektronické pošty, tak jak jsou specifikovány ve výročích tohoto rozhodnutí, tedy jak zprávy obsahující žádost o hodnocení nákupu či žádost o hodnocení zakoupeného zboží, tak i nabídka čisticích prostředků do myčky, měly dle správního orgánu podle jejich obsahu bez nejmenších pochybností charakter obchodních sdělení. Současně je nepochybné, že tato sdělení byla šířena opakovaně. K pojmu opakovanost správní orgán dodává, že opakovanost šíření obchodních sdělení je posuzována jako objektivní kritérium ve vztahu k jednání odpovědné osoby. Opakovanost šíření nevyžádaných obchodních sdělení tak spočívá v opakování dané činnosti, tedy v tom, kdy šířitel rozešle obchodní sdělení více než jednou. Opakovanost ve smyslu zákona nespočívá ve vícenásobném zaslání obchodního sdělení témuž adresátovi.

K vyjádření obviněné, že se ve výše uvedených případech nejednalo o obchodní sdělení, ale pouze o transakční e-maily, správní orgán k definici obchodního sdělení dodává, že pro posouzení, zda se jedná o obchodní sdělení, je nutné vyhodnotit její obsah. Pokud tedy

zpráva obsahuje informace o určité službě nebo zboží, je jejím cílem ji propagovat, a to i nepřímo např. formou doporučení, hodnocení apod., a jedná se tedy o obchodní sdělení ve smyslu ustanovení § 2 písm. f) zákona č. 480/2004 Sb. Správní orgán v tomto smyslu odkazuje jak na výše uvedená předchozí řízení, tak i na ustálenou praxi Úřadu, která je prezentována i prostřednictvím webových stránek Úřadu ([Často kladené otázky k zákonu č. 480/2004 Sb.: Obchodní sdělení: Úřad pro ochranu osobních údajů \(uouu.cz\)](#)), kde je v rámci odpovědi na 1. otázku vysloveně uvedeno, že za nepřímou podporu podnikatelské činnosti jsou považovány též zprávy obsahující uživatelské recenze a hodnotící dotazníky.

Obviněná je povinna při šíření obchodních sdělení elektronickými prostředky dodržovat povinnosti stanovené v § 7 zákona č. 480/2004 Sb. Podle § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb. lze podrobnosti elektronického kontaktu využít za účelem šíření obchodních sdělení elektronickými prostředky pouze ve vztahu k uživatelům, kteří k tomu dali předchozí souhlas. Výjimku z tohoto ustanovení pak představuje § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., dle kterého fyzická nebo právnická osoba, jenž získá od svého zákazníka podrobnosti jeho elektronického kontaktu pro elektronickou poštu v souvislosti s prodejem výrobku nebo služby podle požadavků ochrany osobních údajů, může 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.

V rámci kontrolního řízení bylo kontrolujícími konstatováno, že předmětná obchodní sdělení byla odeslána zákazníkům obviněné, a tedy na základě právního titulu oprávněného zájmu uvedeného v § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb. V případě obchodního sdělení odeslaného dne 19. března 2022, které nebylo předmětem předchozího kontrolního řízení, je také ze samotné stížnosti a z vyjádření stěžovatele patrné, že dané obchodní sdělení bylo odesláno po provedeném nákupu, přičemž tento stěžovatel (zákazník) během nákupu nikde nezaregistroval možnost odmítnout zasílání obchodních sdělení. Tedy i v tomto případě došlo k odeslání předmětného obchodního sdělení na základě právního titulu oprávněného zájmu dle § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb.

K výroku I. tohoto rozhodnutí správní orgán uvádí, že obchodní sdělení lze zákazníkům zaslat pouze pokud 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. Tato možnost tedy musí být dána nejen v každé odeslané zprávě, ale zákazník musí mít možnost zasílání obchodních sdělení odmítnout již při nákupu (resp. v době, kdy své podrobnosti elektronického kontaktu prodejci poskytuje). Kontrolou bylo zjištěno, že obviněná zasílá jak dotazníky spokojenosti v rámci programu Heureka, tak také vlastní hodnotící dotazníky. Z výše uvedeného je patrné, že dotazníky spokojenosti jsou obchodním sdělením ve smyslu § 2 písm. f) zákona č. 480/2004 Sb. V rámci kontroly bylo obecně prověřeno plnění podmínek při zasílání obchodních sdělení dle § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb. Bylo konstatováno, že v případě dotazníků spokojenosti v rámci programu Heureka-Ověřeno zákazníky, má zákazník možnost zasílání takových dotazníků předem odmítnout, a to zaškrtnutím pole „*Nesouhlasím se zasláním dotazníku spokojenosti v rámci programu Heureka – Ověřeno zákazníky*“. Ovšem v případě vlastníků dotazníků spokojenosti

(tedy od [REDAKCE] a i obchodních sdělení obsahujících nabídku vlastních obdobných výrobků či služeb není zákazníkům možnost dopředu jejich zaslání odmítnout, tak jak požaduje § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., umožněna.


Správní orgán po ukončení předmětné kontroly a před zahájením tohoto správního řízení opětovně prověřil registrační a nákupní formuláře na [REDAKCE] za účelem zjištění, zda vytýkané nedostatky v rámci kontroly ve vztahu k možnosti dopředu zaslání obchodních sdělení odmítnout, jsou již napraveny či nikoli. Tímto prověřením viz čj. UOOU-00388/21-29 a čj. UOOU-00388/21-30 bylo zjištěno, že od předmětné kontroly nedošlo ve formulářích k žádné změně, tedy i nadále není umožněno zákazníkům dopředu zaslání obchodních sdělení (s výjimkou dotazníků spokojenosti v rámci programu Heureka – Ověřeno zákazníky) odmítnout. Toto zjištění odpovídá i vyjádření obviněné ze dne 19. dubna 2022, ve kterém uvedla, že v současné době připravuje technické řešení v návaznosti na kontrolu a na novelu spotřebitelského práva týkající se uživatelských recenzí produktů, kterým by dospěla k jinému řešení dané problematiky a vyhověla připomínkám Úřadu z výše uvedené kontroly.

Správní orgán poznamenává, že na dodržování podmínek při zaslání obchodních sdělení uvedených v § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb. byla obviněná upozorňována již v předchozích řízeních Úřadu (čj. UOOU-00681/20-12 a čj. UOOU-00681/20-18), a tedy skutečnost, že až v současné době připravuje technické řešení vypovídá o tom, že na předchozí vytýkané nedostatky vůbec nereflektovala a opakovaně se tak v této souvislosti dopouštěla porušení povinností při šíření obchodních sdělení uvedených v § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb.

Vzhledem ke shora uvedenému má správní orgán za prokázané, že obviněná minimálně v souvislosti se zasláním obchodních sdělení na e-mailové adresy [REDAKCE] a [REDAKCE] neposkytla těmto uživatelům (zákazníkům) možnost jasně, zřetelně, jednoduchým způsobem, zdarma nebo na svůj účet odmítnout souhlas s využitím jejich elektronického kontaktu při jeho získání, čímž se dopustila přestupku dle § 11 odst. 1 písm. a) bod 5 zákona č. 480/2004 Sb.

K výroku II. tohoto rozhodnutí správní orgán uvádí, že zkoumal předmětná obchodní sdělení v tom ohledu, zda tato naplňují ustanovení § 7 odst. 4 písm. c) zákona č. 480/2004 Sb. Správní orgán dodává, že každé obchodní sdělení musí obsahovat možnost odhlášení, případně platnou e-mailovou adresu, na kterou je možné přímo a účinně zaslat informaci o tom, že si adresáti nepřejí, aby jim byly obchodní informace odesílatelem nadále zasílány. Správní orgán uvádí, že pojem „adresa“ je nutné vykládat v širším slova smyslu, a nemusí se tedy jednat pouze o adresu fyzickou či elektronickou, ale je připuštěna též možnost proklikávacích odkazů a dalších snadných způsobů vyjádření nesouhlasu, které mohou být 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.



Obviněná však v případech obchodních sdělení uvedených ve výroku II. tuto podmínku nedodržela, jelikož tyto zprávy neobsahovaly platnou adresu pro odhlášení ani žádné jiné informace o možnosti odhlášení z dalšího zaslání obchodních sdělení. Kontrolou bylo navíc


konstatováno, že tato možnost odmítnutí není dána obecně u všech hodnotících dotazníků .

Správní orgán má tak za prokázané, že se obviněná svým jednáním dopustila též přestupku podle § 11 odst. 1 písm. a) bod 4 zákona č. 480/2004 Sb., neboť šířila obchodní sdělení, která neobsahovala platnou adresu, na niž by adresát mohl odeslat žádost o ukončení takové komunikace.

Podle § 5 zákona č. 250/2016 Sb. je přestupkem škodlivý protiprávní čin, který je v zákoně za přestupek výslovně označen a který vykazuje znaky stanovené zákonem, nejde-li o trestný čin.

Podle § 41 odst. 1 zákona č. 250/2016 Sb. se za dva nebo více přestupků téhož pachatele projednaných ve společném řízení uloží správní trest podle ustanovení vztahujícího se na přestupek nejpřísněji trestný. Jsou-li horní hranice sazeb pokut stejné, uloží se správní trest podle ustanovení vztahujícího se na přestupek nejzávažnější. Správní orgán tak musel v rámci aplikace tzv. absorpční zásady posoudit, který přestupek spáchaný obviněnou je nejzávažnější. Dospěl přitom k závěru, že se jedná o přestupek podle § 11 odst. 1 písm. a) bod 5 zákona č. 480/2004 Sb., neboť se tento přestupek se vztahuje na šíření obchodních sdělení na základě právního titulu oprávněného zájmu (tedy na základě zákaznického vztahu) a na dodržování podmínek v této souvislosti stanovených, přičemž právě právní titul je stěžejním bodem v rámci ochrany elektronické komunikace potažmo ochrany soukromí v elektronické komunikaci.

Podle § 37 zákona č. 250/2016 Sb. se při určení druhu správního trestu a jeho výměry přihlédne zejména k povaze a závažnosti přestupku, k přitěžujícím a polehčujícím okolnostem a k povaze činnosti obviněné. K otázce povahy a závažnosti přestupku správní orgán vyhodnotil, že obviněná svým protiprávním jednáním zasáhla do právem chráněného zájmu (soukromí v elektronické komunikaci - § 38 písm. a) cit. zákona). Správní orgán přihlédl k tomu, že byt byly podány pouze 3 stížnosti, je z výše uvedených zjištění patrné, že daná porušení se týkají všech zákazníků, kterým jsou zasílány obchodní sdělení obviněné (tedy jak hodnotící dotazníky spokojenosti , tak také nabídky vlastních obdobných výrobků obviněné). V těchto případech se jedná již o systémové porušení, na které byla obviněná upozorněna již v předchozím řízení (sp. zn. UOOU-00681/20), a správní orgán k němu přihlédl jako k přitěžující okolnosti. Jako k okolnosti zvyšující závažnost je pak nutno přihlédnout k tomu, že možnost odmítnutí zaslání obchodních sdělení v každé zprávě, není dána obecně u všech hodnotících dotazníků . Ve smyslu § 40 přezkoumal správní orgán jednání obviněné také z hlediska přitěžujících okolností a dospěl k závěru, že obviněná spáchala více přestupků (§ 40 písm. b) cit. zákona), konkrétně přestupky dle § 11 odst. 1 písm. a) bod 4 a 5 zákona č. 480/2004 Sb. Při stanovení výše správní sankce nemohl správní orgán přihlédnout k žádné z polehčujících okolností, které jsou uvedeny v § 39 zákona č. 250/2016 Sb.

V návaznosti na rozhodnutí Nejvyššího správního soudu České republiky 1 As 9/2008-133 správní orgán v době vyhotovení tohoto rozhodnutí našel na portálu www.justice.cz u obviněné účetní záznamy , ze kterých je možné při určení správní sankce a při současném dodržení závěrů NSS z rozhodnutí 1 As 9/2008-133, vycházet. Správní orgán s přihlédnutím k těmto dokumentům uvádí, že s odkazem na výši čistého

obratu ██████████ není výše uložené sankce, která je při samotné dolní hranici, pro obviněnou, likvidační.

S ohledem na výše uvedené, bylo rozhodnuto, jak je uvedeno ve výroku tohoto rozhodnutí.

Při rozhodnutí o uložení povinnosti uhradit náklady řízení správní orgán vycházel z § 95 odst. 1 zákona č. 250/2016 Sb., který správnímu orgánu ukládá uložit obviněnému, který byl uznán vinným, náklady řízení paušální částkou, a z § 6 odst. 1 vyhlášky č. 520/2005 Sb., o rozsahu hotových výdajů a ušlého výdělku, které správní orgán hradí jiným osobám, a o výši paušální částky nákladů řízení, podle kterého paušální částka nákladů správního řízení, které účastník vyvolal porušením své právní povinnosti, činí 1.000 Kč.

Poučení: V souladu s § 152 odst. 1 správního řádu lze u Úřadu pro ochranu osobních údajů proti tomuto rozhodnutí podat ve lhůtě 15 dnů ode dne doručení rozhodnutí rozklad předsedovi Úřadu pro ochranu osobních údajů.

Rozhodnutí je doručeno dnem převzetí stejnopisu, nejpozději ale desátým dnem od jeho uložení na poště. V případě doručování do datové schránky je dnem doručení okamžik přihlášení oprávněné osoby do datové schránky, nejpozději ale desátý den ode dne dodání rozhodnutí do datové schránky.

Praha 16. května 2022

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