



ÚŘAD PRO OCHRANU OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7

tel.: 234 665 111

posta@uouu.gov.cz, www.uouu.gov.cz



Čj. UOUU-00037/24-21

Praha 29. srpna 2024


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 (obecného nařízení o ochraně osobních údajů) ve spojení s § 50 zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů podle 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 17. ledna 2024;

Michal Choutka, pověřený zaměstnanec Úřadu, číslo průkazu  na základě pověření ke kontrole ze dne 17. ledna 2024;

Mgr. Barbora Machová, pověřená zaměstnankyně Úřadu, číslo průkazu  na základě pověření ke kontrole ze dne 17. ledna 2024.

Kontrolovaná osoba:


(dále též „kontrolovaná osoba“)

Místo provedení kontroly:

- sídlo Úřadu
- sídlo kontrolované osoby na adrese 

Předmět kontroly:



Předmětem kontroly je dodržování povinností při šíření obchodních sdělení stanovených zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (dále jen „zákon“) v souvislosti s rozesíláním obchodních sdělení formou e-mailových zpráv, SMS zpráv či zpráv v rámci mobilní aplikace.

Zahájení kontroly – kontrola byla zahájena **oznámením o zahájení kontroly** z 2. února 2024 pod čj. UOOU-00037/24-4, které bylo doručeno prostřednictvím datové schránky, a to 5. února 2024.

Poslední kontrolní úkon – posledním kontrolním úkonem předcházejícím vyhotovení protokolu o kontrole je úřední záznam o pořízení dokumentace z 29. července 2024 vedený pod čj. UOOU-00037/24-20.

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. Výpis části kontrolního plánu Úřadu pro ochranu osobních údajů pro rok 2024 týkající se oddělení obchodních sdělení v oblasti rozesílání obchodních sdělení z 19. prosince 2023 (čj. UOOU-05194/23-2), vedený pod čj. UOOU-00037/24-1, počet listů: 1;
2. Oznámení o zahájení kontroly z 2. února 2024 vedené pod čj. UOOU-00037/24-4, počet listů: 2, přílohy:
 - 2.1. Pověření ke kontrole z 17. ledna 2024 vedené pod čj. UOOU-00037/24-3, počet listů: 1
3. Žádost o prodloužení lhůty z 7. února 2024 vedená pod čj. UOOU-00037/24-5, počet listů: 1;
4. Vyhovnění žádosti o prodloužení lhůty pro vyjádření v rámci kontroly z 8. února 2024 vedené pod čj. UOOU-00037/24-6, počet listů: 1;
5. Vyjádření k oznámení o zahájení kontroly z 12. března 2024 vedené pod čj. UOOU-00037/24-7, počet listů: 3, přílohy:
 - 5.1. Registrační formulář k účtu pro  Online nákupy a k účtu věrnostního programu  včetně marketingového souhlasu, počet listů: 2;
 - 5.2. Ukázka odhlášení se z marketingové komunikace v obchodním sdělení, počet listů: 2;
 - 5.3. Přihlášení se k marketingové komunikaci, počet listů: 1;
 - 5.4. Odhlášení z marketingové komunikace – odhlášení se z odebírání novin, počet listů: 1;
6. Žádost o součinnost (doplnění k vyjádření k oznámení o zahájení kontroly) z 25. března 2024 vedené pod čj. UOOU-00037/24-8, počet listů: 1;
7. Žádost o prodloužení lhůty z 27. března 2024 vedené pod čj. UOOU-00037/24-9, počet listů: 1;

8. Vyhovění žádosti o prodloužení lhůty pro vyjádření k žádosti o součinnost v rámci kontroly z 27. března 2024 vedené pod čj. UOOU-00037/24-10, počet listů: 1;
9. Vyjádření kontrolované osoby k žádosti o součinnost z 14. května 2024 vedené pod čj. UOOU-00037/24-11, počet listů: 3
 - 9.1. Přehled e-mailových adres za vybrané kampaně v lednu 2023 – květnu 2023 vypálených na CD nosič, přílohy 1-5;
10. Doložený přehled e-mailových adres za vybrané kampaně v červnu 2023 – srpnu 2023 vypálených na CD nosič, přílohy 6-8, vedený pod čj. UOOU-00037/24-12;
11. Doložený přehled e-mailových adres za vybrané kampaně v září 2023 - prosinec 2023 vč. Vánoční kampaně v prosinci 2023 vypálených na CD nosič, přílohy 9-13, vedený pod čj. UOOU-00037/24-13;
12. Doložené kompletní texty sdělení z vybraných e-mailových marketingových kampaní v období leden 2023 - prosinec 2023, včetně textu dotazníku spokojenosti a textu marketingové kampaně (oznámení v aplikaci), vedené pod čj. UOOU-00037/24-14, počet listů: 34;
13. Doplnění informací z 23. května 2024 na základě telefonické domluvy (doložení kompletních textů (předmětů) sdělení ke kampaním v 3/23, 10/23 a 11/23), vedené pod čj. UOOU-00037/24-15, počet listů: 1
14. Žádost o součinnost – stanovení termínu ústního jednání a místního šetření z 29. května 2024 vedená pod čj. UOOU-00037/24-16, počet listů: 1;
15. Protokol z ústního jednání a místního šetření z 25. června 2024 vedený pod čj. UOOU-00037/24-17, počet listů: 3;
16. Úřední záznam o telefonátu a o pořízení dokumentace z 26. června 2024 vedený pod čj. UOOU-00037/24-18, počet listů: 1, přílohy:
 - 16.1. Zkušební přihlášení k zasílání marketingových zpráv v uživatelském profilu na [redacted] se zkušební e-mailovou adresou [redacted], počet listů: 3;
17. Doplnění informací a dokumentace v návaznosti na ústní jednání a místní šetření, vedené pod čj. UOOU-00037/24-19, počet listů: 2, přílohy:
 - 17.1. Nastavení preferencí (nastavení zasílání obchodních sdělení), včetně historie u namátkou vybraných e-mailových adres a zkušební e-mailové adresy [redacted], počet listů: 9;
18. Úřední záznam o pořízení dokumentace z 29. července 2024 vedený pod čj. UOOU-00037/24-20, počet listů: 1, přílohy
 - 18.1. Výtisk z [redacted] dokumentu „Pravidla pro ochranu osobních údajů“ účinné [redacted] (tisk 26. června 2024 – 9 listů);
 - 18.2. Výtisk základních částí dokumentu „Všeobecné obchodní podmínky online nákupy a Programu“ [redacted] – 1 list;
 - 18.3. Výtisk z [redacted] dokumentu „Všeobecné obchodní podmínky Online nákupy, Programu a Online Club“ účinné [redacted] (tisk 20. prosince 2023) – 31 listů;

- 18.4. Výtisk z [REDACTED] dokumentu „Pravidla pro ochranu osobních údajů a cookies“ účinné [REDACTED] (tisk 20. prosince 2023) – 16 listů;
- 18.5. Výtisk e-mailů týkající se registrací k [REDACTED] účtu, vč. všeobecných podmínek – aktualizací se zkušební e-mailovou adresou [REDACTED] z 15. prosince 2023 – 17 listů;
- 18.6. Výtisk e-mailů týkající se odhlášení z dalšího zasílání a přihlášení k odběru novinek z 19. prosince 2023 a 20. prosince 2023 u e-mailové adresy [REDACTED] – 6 listů;
- 18.7. Výtisk printscreenů z registrací na [REDACTED] a zkušebního nákupu vč. odhlášení ze zasílání obchodních sdělení z 20. prosince 2023 – 15 listů;
- 18.8. Výtisk printscreenů z odhlášení ze zasílání obchodních sdělení u zkušební e-mailové adresy [REDACTED] 28. února 2024 vč. obchodního sdělení z 27. února 2024 – 5 listů;
- 18.9. Výtisk e-mailů týkající se registrací k [REDACTED] účtu, [REDACTED] vč. všeobecných podmínek – aktualizací se zkušební e-mailovou adresou [REDACTED] z 4. ledna 2024 – 14 listů;
- 18.10. Výtisk printscreenů z obrazovky mobilního telefonu týkající se mobilních aplikací [REDACTED] Online nákupy CZ, [REDACTED] a [REDACTED] – 44 listů

Důvod a předmět kontroly

Kontrola byla zahájena na základě kontrolního plánu Úřadu pro rok 2024, pod čj. UOOU-05194/23-2, a to ve věci dodržování povinností dle § 7 zákona č. 480/2004 Sb. se zaměřením na prověření zasílání obchodních sdělení jak prostřednictvím e-mailu, tak i SMS zpráv, zejména pokud jde o právní titul k rozesílkám dle § 7 odst. 2 či 3 zákona č. 480/2004 Sb. a dále i v souvislosti s dodržováním ostatních podmínek dle § 7 odst. 4 zákona č. 480/2004 Sb. u společností provozujících rozvážkové služby. Do kontrolního plánu byla mimo jiné vytipována i tato společnost provozující rozvážkovou službu především z důvodu, že doba pandemie COVID-19 přinesla prudký vzestup tohoto typu služby, a zároveň tento segment trhu nebyl dosud v kontextu zákona č. 480/2004 Sb., tedy pokud jde o zasílání (šíření) obchodních sdělení podroben komplexní kontrolní akci ze strany Úřadu.

II. Kontrolní zjištění kontrolujícího

Kontrolní zjištění č. 1

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

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 také reklama (dle definice v zákoně č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy) 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 byla vyzvána k doložení textů obchodních sdělení v rámci vybraných marketingových e-mailových kampaní realizovaných vždy jako první v každém měsíci roku 2023 vč. speciální kampaně týkající se Vánoc 2023, přičemž na SMS marketingové kampaně (případně zasílané i MMS/Viberem/Whatsappem) nebylo Úřadem dotazováno, neboť dle vyjádření kontrolované osoby tyto typy obchodních sdělení nepoužívá, nerozesílá (viz přehled podkladů č. 5, 6, 9 a především 12 a 13).

Kontrolovanou osobou byly doloženy následující texty s předměty z vybraných marketingových kampaní realizovaných formou e-mailů zaslaných začátkem každého měsíce roku 2023, které obsahovaly nabídku zboží či služeb kontrolované osoby. Kontrolovaná osoba současně uvedla i počet kontaktů, na které byla daná kampaň zaslána. Jedná se o následující texty:

- 1) Datum rozesílky 2. ledna 2023 realizované na [REDAKCE] kontaktů s předmětem „Nakupujte s aplikací [REDAKCE] a ušetřete při každém nákupu“ a textem s nabídkou zboží a služeb kontrolované osoby s odkazem na [REDAKCE].
- 2) Datum rozesílky 2. února 2023 realizované na [REDAKCE] kontaktů s předmětem „-50% [REDAKCE]“ a textem s nabídkou zboží a služeb kontrolované osoby s odkazem na [REDAKCE].
- 3) Datum rozesílky 1. března 2023 realizované na [REDAKCE] kontaktů s předmětem „Nepřehlédněte slevové kupóny na Váš nákup“ a textem s nabídkou zboží a služeb kontrolované osoby s odkazem na [REDAKCE].
- 4) Datum rozesílky 4. dubna 2023 realizované na [REDAKCE] kontaktů s předmětem „Ušetřete na velikonočních nákupech [REDAKCE]“ a textem s nabídkou zboží a služeb kontrolované osoby s odkazem na [REDAKCE].
- 5) Datum rozesílky 2. května 2023 realizované na [REDAKCE] kontaktů s předmětem „Kupte vepřovou kýtu bez kosti [REDAKCE]“ a textem s nabídkou zboží a služeb kontrolované osoby s odkazem na [REDAKCE].
- 6) Datum rozesílky 6. června 2023 realizované na [REDAKCE] kontaktů s předmětem „Letní osvěžení za exkluzivní ceny“ a textem s nabídkou zboží a služeb kontrolované osoby s odkazem na [REDAKCE].
- 7) Datum rozesílky 4. července 2023 realizované na [REDAKCE] kontaktů s předmětem „Užijte si prázdninové grilování“ a textem s nabídkou zboží a služeb kontrolované osoby s odkazem na [REDAKCE].
- 8) Datum rozesílky 1. srpna 2023 realizované na [REDAKCE] kontaktů s předmětem „Začněte školní rok stylově“ a textem s nabídkou zboží a služeb kontrolované osoby s odkazem na [REDAKCE].
- 9) Datum rozesílky 1. září 2023 realizované na [REDAKCE] kontaktů s předmětem „Všechny školní potřeby [REDAKCE]“ a textem s nabídkou zboží a služeb kontrolované osoby s odkazem na [REDAKCE].
- 10) Datum rozesílky 4. října 2023 realizované na [REDAKCE] kontaktů s předmětem „Máme pro Vás tipy na chutnou večeři“ a textem s nabídkou zboží a služeb kontrolované osoby s odkazem na [REDAKCE].

- 11) Datum rozesílky 1. listopadu 2023 realizované na [REDACTED] kontaktů s předmětem „Je čas se zahřát sladkými doušky“ a textem s nabídkou zboží a služeb kontrolované osoby s odkazem na [REDACTED].
- 12) Datum rozesílky 5. prosince 2023 realizované na [REDACTED] kontaktů s předmětem „Nejkrásnější dárky pod stromeček za skvělé ceny“ a textem s nabídkou zboží a služeb kontrolované osoby s odkazem na [REDACTED].
- 13) Datum Vánoční rozesílky 19. prosince 2023 realizované na [REDACTED] kontaktů s předmětem „Máte už všechny dárky“ a textem s nabídkou zboží a služeb kontrolované osoby s odkazem na [REDACTED].

Z obsahu těchto e-mailových zpráv je tak zcela nepochybné a jednoznačné, že tyto zprávy samotnou definici obchodních sdělení dle ustanovení § 2 písm. f) zákona č. 480/2004 Sb. zcela zřetelně naplňují, jelikož obsahují konkrétní nabídku zboží a služeb kontrolované osoby spolu s odkazem na webové stránky [REDACTED].

Kontrolovaná osoba doložila i samotný vzorový text zasílaného dotazníku spokojenosti obsahující informaci „Jaký byl Váš nákup“ s dalším textem „Vážený zákazníku, záleží nám na tom, abychom Vaši objednávku vždy doručili v perfektním stavu, ale někdy se na cestě mohou objevit menší komplikace. Teď je to na Vás. Vaše hodnocení objednávky.... Váš tým [REDACTED] Online Nákupy“, s tím, že i tyto zprávy týkající se hodnocení doručovacích služeb lze odhlásit prostřednictvím odkazu v zápatí zprávy s textem „Pokud si nepřejete dostávat e-mailovou komunikaci, týkající se hodnocení doručovacích služeb, prosím klikněte ZDE“, přičemž uvedla, že účelem těchto dotazníků je pouze získat zpětnou vazbu zákazníků ke konkrétnímu doručení objednávky. Zároveň uvedla, že v současné době tyto dotazníky spokojenosti nezasílá (viz přehled podkladů č. 5 a 13).

Kontrolující k tomu uvádí, že takto koncipované dotazníky spokojenosti se s odkazem na dlouhodobou praxi Úřadu, též považují za obchodní sdělení (této praxi odpovídají i informace uvedené na webových stránkách Úřadu, viz otázka č. 1 často kladených otázek [Často kladené otázky k zákonu o některých službách informační společnosti \(č. 480/2004 Sb.\) | Úřad pro ochranu osobních údajů \(gov.cz\)](#)). Na této skutečnosti nemění nic ani fakt, že byly zasílány coby součást poskytované služby, a to bezprostředně po doručení zboží, a i v případě, že je toto doručení zajišťováno třetím subjektem, neboť samotným zasláním této zprávy dochází minimálně k nepřímé podpoře (zpráva obsahuje např. bannery kontrolované osoby, prokliky na internetové stránky či sociální sítě kontrolované osoby apod.) podnikatelské činnosti kontrolované osoby,


Na základě výše uvedeného kontrolující vyhodnotil, že všechna výše uvedená sdělení odpovídají definici obchodního sdělení ve smyslu § 2 písm. f) zákona č. 480/2004 Sb., jelikož obsahovaly nabídky zboží a služeb kontrolované osoby a rovněž vybízely k návštěvě internetových stránek určených k přímé podpoře nabízené služby. V případě dříve zasílaných dotazníků spokojenosti, by se taktéž jednalo o obchodní sdělení ve smyslu § 2 písm. f) zákona č. 480/2004 Sb.

Kontrolní zjištění č. 2

Kontrolující dále posuzoval, zda je splněna podmínka pro zasílání 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. Případně zda je splněna podmínka uvedená v § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb. (vztahující se k zákazníkům odesílatele).

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, např. 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. 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.

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. 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.

Kontrolovaná osoba ve svém úvodním vyjádření z 12. března 2023 (viz přehled podkladů č. 5) uvedla, že elektronické kontakty zákazníků jsou získávány prostřednictvím registrace zákazníka na internetových stránkách  nebo prostřednictvím mobilních aplikací

Online nákupy či jiné zdroje získávání elektronických kontaktů od zákazníků nejsou kontrolovanou osobou využívány. Pokud je zákazník registrovaný na Online nákupy zároveň držitelem karty, je jeho karta propojena s jeho účtem na Online nákupy pro čerpání zákaznických výhod. Naopak zákazník, který vlastní pouze kartu, nemusí mít nutně účet na Online nákupy. V době zahájení kontroly kontrolovaná osoba na vyžívala současně i možnost přihlášení k newsletteru, nicméně od tuto možnost nevyužívá, resp. není již možná.

K zasílání obchodních sdělení kontrolovaná osoba dále uvedla, že využívá pouze komunikační kanál e-mail a push notifikace v mobilních aplikacích. SMS zprávy, jakožto i zprávy typu MMS/Viber/ Whatsapp, a jiné nevyužívá, resp. tyto nezasílá. Obchodní sdělení jsou tedy zasílána z e-mailových adres, případně v některých případech i.

Kontrolovaná osoba uvedla, že zasílá obchodní sdělení pouze na základě právního titulu souhlasu dle § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti. Obchodní sdělení jsou kontrolovanou osobou zasílána vlastními prostředky a pro rozesílku obchodních sdělení nevyužívá služeb externích společností, stejně tak uvedla, že nezasílá obchodní sdělení ve prospěch třetích stran.

Kontrolovaná osoba informuje své zákazníky a registrované uživatele webových stránek a mobilních aplikací ohledně zasílání obchodních sdělení na základě možnosti udělení souhlasu se zasíláním marketingové komunikace přímo v registračním formuláři na, ale také v dokumentu „Pravidla pro ochranu osobních údajů a cookies“ umístěném taktéž na.

Taktéž bylo kontrolovanou osobou uvedeno, že zasílání obchodních sdělení e-mailem je prováděno zpravidla 1x týdně jako pravidelné týdenní aktuality (včetně informací o otevření nových prodejen) a v rámci marketingových kampaní kontrolované osoby např. o Vánocích, Velikonocích, kdy se jedná zhruba o 6 kampaní. Kontrolovaná osoba dále sdělila, že obchodní sdělení jsou zpravidla zasílána všem zákazníkům kontrolované osoby, kteří k tomu udělili souhlas, kdy v souvislosti se zasíláním obchodních sdělení nedochází k profilování ani personalizaci.

Kontrolující k tomu doplňuje, že tomuto tvrzení zcela neodpovídá text v dosud platném dokumentu „Pravidla pro ochranu osobních údajů a cookies“ účinná. Zde je uvedeno u části Online nákupy a, že „V případě udělení marketingového souhlasu, využíváme Vaše údaje pro vytvoření personalizované nabídky přímo pro Vás a právním titulem je souhlas dle čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR. Poskytování relevantní marketingové komunikace (včetně e-mailu, SMS, pošty nebo on-line reklamy, nebo komunikaci vztahující se k našim produktům a službám, včetně nebo online nákupů, a produktům a službám od našich dodavatelů, partnerů společnosti a skupiny, přičemž je dále v tomto dokumentu uvedeno, že „Společnost neprovádí automatizované rozhodování. K profilování dochází pouze, pokud jste k tomu udělili souhlas za účelem personalizace nabídky“ (viz přehled podkladů č. 18.1).

Kontrolovaná osoba k tomuto při místním šetření uvedla, že v současné době pracuje na nové úpravě dokumentu „Pravidla pro ochranu osobních údajů a cookies“, kterou má v plánu upravit až po dokončení předmětné kontroly.

K 11. březnu 2024 také kontrolovaná osoba evidovala [REDAKCE] registrovaných zákazníků, kteří současně udělili souhlas se zasíláním obchodních sdělení (a dosud jej neodvolali), a to v rámci účtu [REDAKCE] Online nákupy, a dále [REDAKCE] registrovaných zákazníků, kteří současně udělili souhlas se zasíláním obchodních sdělení (a dosud jej neodvolali), a to v rámci [REDAKCE] a dále [REDAKCE] uživatelů (neregistrovaných zákazníků), kteří se pouze přihlásili k odběru newsletteru, který již od [REDAKCE] nelze na [REDAKCE] využít. Naopak v rámci doplňujícího vyjádření (viz přehled podkladů č. 9) kontrolovaná osoba uvedla, že eviduje k 3. květnu 2024 [REDAKCE] registrovaných zákazníků (uživatelů), kteří buď dříve odvolali marketingový souhlas či jej nikdy při registraci neudělili.

V rámci místního šetření (viz přehled podkladů č. 15) kontrolovaná osoba doplnila, že pro registraci je možné vždy použít e-mailovou adresu pouze 1x a nelze tak vytvořit více zákaznických účtů s tou samou e-mailovou adresou, kdy e-mail je unikátním identifikátorem. Zákazníkům je při registraci zasílán ověřovací kód, nikoliv však na e-mailovou adresu, ale na zadané telefonní číslo.














K push notifikacím (oznámení v mobilní aplikaci) s obchodním sdělením pak kontrolovaná osoba uvedla, že tyto jsou zasílány (zobrazovány) uživatelům mobilních aplikací několikrát týdně (cca 3x týdně) s tím, že tyto mohou zákazníci kdykoliv vypnout ve svém nastavení mobilního telefonu. Jsou tedy zasílány (zobrazovány) pouze uživatelům, kteří si tuto možnost nastaví (aktivují) v rámci mobilní aplikace ve svém mobilním telefonu. Pokud tuto funkci uživatel vypne, žádné takovéto zprávy (push notifikace) jim zasílány nejsou. K tomu kontrolovaná osoba doložila vybraný text push notifikace z 16. listopadu 2023, přičemž tato obsahovala text „Vánoce jsou opět tu! Jste připraveni? My ano! Už déle nečekejte a začněte nakupovat online“, kdy tato vybraná push marketingová komunikace byla zaslána (zobrazena) [REDAKCE] zákazníkům (viz přehled podkladů č. 5).


V rámci ověření získávání právních titulů (souhlasů) k zasílání obchodních sdělení byly kontrolujícími vybrány marketingové e-mailové kampaně realizované vždy jako první v každém měsíci roku 2023 vč. speciální kampaně týkající se Vánoc 2023, kdy u těchto byly kontrolovanou osobou doloženy přehledy (výpisy) e-mailových adres za vybrané kampaně leden 2023 - prosinec 2023 vč. Vánoční kampaně z prosince 2023 (viz přehled podkladů č. 9, 10 a 11).





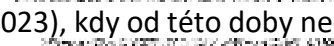





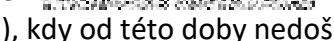
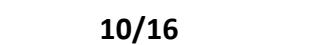
Kontrolovanou osobou doložený přehled kampaní dle požadavků kontrolujícího rozesílaných v roce 2023 je uveden v kontrolním zjištění č. 1).

Z těchto kampaní bylo kontrolujícím vybráno namátkou 13 e-mailových adres, u kterých byla při ústním jednání a místním šetření 25. června 2024 ověřena platnost právního titulu (souhlasu) k zaslání obchodního sdělení v době předmětných rozesílek (viz přehled podkladů č. 15).

Jednalo se o tyto e-mailové adresy:

- a)  z kampaně zaslané 1/23,
- b)  z kampaně zaslané 2/23,
- c)  z kampaně zaslané 3/23,
- d)  z kampaně zaslané 4/23,
- e)  z kampaně zaslané 5/23,
- f)  z kampaně zaslané 6/23,
- g)  z kampaně zaslané 7/23,
- h)  z kampaně zaslané 8/23,
- i)  z kampaně zaslané 9/23,
- j)  z kampaně zaslané 10/23,
- k)  z kampaně zaslané 11/23,
- l)  z kampaně zaslané 12/23,
- m)  z kampaně zaslané 12/23 (Vánoce)

Právní titul byl prověřen kontrolujícím při místním šetření (viz přehled podkladů č. 15) náhledem do interního systému kontrolované osoby, konkrétně do databází Webpont a  či Newslettery, přičemž byly kontrolovanou osobou vytvářeny printscreeny. Tyto printscreeny byly následně kontrolovanou osobou v rámci jejího doplňujícího vyjádření (viz přehled podkladů č. 17) zaslány. Z tohoto doplňujícího vyjádření, zejména z výpisů (printscreenů) z databáze kontrolované osoby k daným e-mailovým adresám, je patrné, že:

- souhlas k e-mailové adrese  byl udělen 20. prosince 2022 (OS zasláno 2. ledna 2023), kdy od této doby nedošlo k žádné změně nastavení,
- souhlas k e-mailové adrese  byl udělen 3. října 2011 (OS zasláno 2. února 2023), kdy od této doby nedošlo k žádné změně nastavení,
- souhlas k e-mailové adrese  byl udělen 10. června 2022 (OS zasláno 1. března 2023), kdy odvolání souhlasu je evidováno až 9. srpna 2023,
- souhlas k e-mailové adrese  byl udělen 29. prosince 2022 (OS zasláno 4. dubna 2023), kdy od této doby nedošlo k žádné změně nastavení,
- souhlas k e-mailové adrese  byl udělen 25. června 2022 (OS zasláno 2. května 2023), kdy od této doby nedošlo k žádné změně nastavení,
- souhlas k e-mailové adrese  byl udělen 14. září 2013 (OS zasláno 6. června 2023), kdy od této doby nedošlo k žádné změně nastavení,
- souhlas k e-mailové adrese  byl udělen 20. srpna 2022 (OS zasláno 4. července 2023), kdy od této doby nedošlo k žádné změně nastavení,
- souhlas k e-mailové adrese  byl udělen 8. června 2022 (OS zasláno 1. srpna 2023), kdy od této doby nedošlo k žádné změně nastavení,
- souhlas k e-mailové adrese  byl udělen 16. června 2022 (OS zasláno 1. září 2023), kdy od této doby nedošlo k žádné změně nastavení,
- souhlas k e-mailové adrese  byl udělen 24. listopadu 2022 (OS zasláno 4. října 2023), kdy od této doby nedošlo k žádné změně nastavení,
- souhlas k e-mailové adrese  byl udělen 19. května 2022 (OS zasláno 1. listopadu 2023), kdy od této doby nedošlo k žádné změně nastavení,
- souhlas k e-mailové adrese  byl udělen 10. ledna 2015 (OS zasláno 5. prosince 2023), kdy od této doby nedošlo k žádné změně nastavení,

- souhlas k e-mailové adrese [redacted] byl udělen 12. listopadu 2022 (OS zasláno 19. prosince 2023), kdy od této doby nedošlo k žádné změně nastavení.

Kontrolující shrnuje, že v případě všech těchto namátkou vybraných adresátů kontrolovaná osoba doložila konkrétní právní tituly (konkrétně souhlasy) pro rozesílky e-mailových zpráv s obchodním sdělením, a to printscreeny ze systémů – databází Webpont, [redacted] či Newsletter. Kontrolou těchto výpisů ze systému tak bylo zjištěno, že všichni vybraní adresáti (zákazníci) udělili kontrolované osobě souhlas se zasíláním obchodních sdělení, a to před samotnou rozesílkou obchodních sdělení.

Zároveň kontrolující při místním šetření vyzkoušeli a ověřili nastavení zasílání obchodních sdělení u zkušební e-mailové adresy [redacted] (viz přehled podkladů č. 15 a 18), která byla k účtu na [redacted] registrována již 15. prosince 2023, tedy před zahájením kontroly, na [redacted] Online nákupy a [redacted] s tím, že po zaslání obchodního sdělení bylo zasílání obchodních sdělení 20. prosince 2023, resp. 28. února 2024 zrušeno (odhlášeno). Žádné další obchodní sdělení na tuto e-mailovou adresu nebylo po zrušení zasílání již zasláno. Vzhledem k tomu, že bylo třeba ověřit propsání daného nastavení (změny nastavení zasílání marketingové komunikace) do systému kontrolované osoby, bylo v rámci kontroly a po provedeném místním šetření u účtu s tímto zkušebním e-mailem nastaveno 26. června 2024 zasílání marketingové komunikace na stav „ANO“, viz úřední záznam o telefonátu a o pořízení dokumentace (viz přehled podkladů č. 16). K tomu kontrolovaná osoba uvedla a doložila, že marketingový souhlas k této zkušební e-mailové adrese byl skutečně udělen 26. června 2024, což bylo doloženo i výpisem ze systému kontrolované osoby, resp. výpisem z databáze [redacted] a Online [redacted] Nákupy (viz přehled podkladů č. 17). Skutečnost týkající se přihlášení (registraci k účtu na [redacted] byla kontrolujícím ověřena i u další zkušební e-mailové adresy [redacted] (registrace z 4. ledna 2024), přičemž žádné další obchodní sdělení na tuto e-mailovou adresu nebylo zasláno (viz přehled podkladů č. 18.9).

Kontrolující k výše uvedenému dodávají, že v rámci registrace na [redacted] je kontrolovanou osobou využíváno potvrzování prostřednictvím telefonního čísla, přičemž pokud uživatel souhlasí i se zasíláním obchodních sdělení (s marketingovou komunikací), jsou takovému uživateli zasílána obchodní sdělení, kdy však kontrolovaná osoba využívá pouze komunikační kanál „e-mail“. Zadaná e-mailová adresa při registraci na [redacted] však není kontrolovanou osobou ověřována (resp. není na ní zasílán požadavek potvrzení zadaného e-mailu). Kontrolující tak doporučuje doplnit v případě udělení souhlasu se zasíláním obchodních sdělení praxi kontrolované osoby tak, aby na e-mailovou adresu byla zaslána žádost o potvrzení uděleného souhlasu na danou e-mailovou adresu, nikoliv na telefonní číslo. Případně nastavit ověření e-mailové adresy již v rámci registrace na [redacted]. Toto nastavení by zamezilo zaslání obchodního sdělení na e-mailovou adresu uživatele, který ji při udělení souhlasu či registraci zadal chybně, ať už omylem, překlepem, apod.

Zároveň kontrolující před zahájením kontroly v souvislosti s opatřováním podkladů a pak i následně v průběhu kontroly ověřil a vytiskl na [redacted] dokumenty „Pravidla a podmínky“, tedy „Všeobecné obchodní podmínky [redacted] Online nákupy“, „Všeobecné obchodní podmínky programu [redacted]“, „Všeobecné obchodní podmínky [redacted]“.

Online Club“, „Pravidla pro ochranu osobních údajů a cookies“ a dokumenty týkající se zpracování osobních údajů a podmínek v rámci mobilních aplikací Online nákupy“, Online Club a Online nákupy (viz přehled podkladů č. 18.1, 18.2, 18.3, 18.4 a 18.10). Z těchto kontrolovanou osobou zveřejněných dokumentů je patrné, že v případě zasílání obchodních sdělení (marketingové komunikace se zákazníky) využívá kontrolovaná osoba souhlasu pro vytvoření personalizované nabídky přímo pro její zákazníky (více k tomuto na str. 8 a 9 tohoto protokolu o kontrole). Obchodní sdělení (marketingovou komunikaci) tak kontrolovaná osoba zasílá jen těm zákazníkům (registrovaným uživatelům na Online Club), kteří k tomu udělí příslušný souhlas s marketingovou komunikací dle čl. 6 odst. 1 písm. a) nařízení (EU) 2016/679, což odpovídá § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti.

Dotazníky spokojenosti jsou (viz kontrolní zjištění č. 1) považovány za obchodní sdělení, které je spojeno se zákaznickým vztahem, a tedy, mohou být takovéto dotazníky spokojenosti zasílány zákazníkům na základě právního titulu oprávněného zájmu (tedy dle čl. 6 odst. 1. písm. f) nařízení (EU) 2016/679) v souvislosti s přímým marketingem, a tedy z pohledu zákona č. 480/2004 Sb. lze na zasílání těchto dotazníků též využít zákaznickou výjimku dle § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb. Tato skutečnost vychází též z dokumentu kontrolované osoby „Pravidla pro ochranu osobních údajů a cookies“, kde je uvedeno, že: „Pro vyhodnocení Vaší spokojenosti s poskytovanými službami a produkty a pro pravidelné vyhodnocování plnění smluvních povinností našich partnerů Vám můžeme na základě našeho oprávněného zájmu (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR) také zaslat dotazníky ohledně Vaší spokojenosti s online nákupem“. K tomu kontrolující uvádí, že byt je zde uvedeno, že takového dotazníky nikdy neobsahují marketingovou komunikaci, je s ohledem na výše uvedené v rámci kontrolního zjištění č. 1 patrné, že i tyto dotazníky jsou považovány za nepřímou podporu podnikatelské činnosti kontrolované osoby, a tedy za obchodní sdělení.

Kontrolující obecně konstatuje, že kontrolovaná osoba využívá k zasílání obchodních sdělení elektronickými prostředky právního titulu souhlasu dle § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti.

V případě zasílání dotazníků spokojenosti (které v současné době však kontrolovaná osoba nezasílá) využívá kontrolovaná osoba právního titulu oprávněného zájmu, tedy ustanovení § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti.

Konkrétně pak kontrolující uvádí, že v případě všech náhodně vybraných adresátů (uživatelů e-mailových adres), postupovala kontrolovaná osoba v souladu s § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb., neboť obchodní sdělení zasílaná formou e-mailů byla zasílána vždy pouze na e-mailové adresy uživatelů (zákazníků), kteří udělili kontrolované osobě prokazatelný souhlas se zasíláním obchodních sdělení.

Kontrolní zjištění č. 3

Kontrolující dále posuzoval, zda je splněna podmínka pro zasílání obchodních sdělení, která je uvedena v § 7 odst. 4 písm. a) zákona č. 480/2004 Sb., tedy zda jsou obchodní sdělení jasně a zřetelně označena jako obchodní sdělení.

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. Rovněž je takové označení nutné z toho důvodu, aby byl adresát schopen obchodní sdělení na první pohled odlišit od dalších jemu doručovaných zpráv. 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.

Kontrolovaná osoba v rámci kontroly doložila texty (včetně předmětu zprávy) obchodních sdělení z vybraných marketingových kampaní (viz kontrolní zjištění č. 1 a přehled podkladů č. 12 a 13), přičemž ve svém vyjádření uvedla, že obchodní sdělení jsou zřetelně a jasně označena jako obchodní sdělení. K tomu dále ve svém vyjádření uvedla, že obchodní sdělení jsou zasílána z e-mailové adresy [redacted], případně i z e-mailové adresy [redacted] (viz přehled podkladů č. 5).

Kontrolující ke splnění podmínky stanovené v § 7 odst. 4 písm. a) zákona č. 480/2004 Sb. uvádí, že vycházel především z vyjádření kontrolované osoby a z textů a předmětů jednotlivých e-mailových zpráv v rámci vybraných marketingových kampaní za rok 2023, které byly kontrolovanou osobou uvedeny a doloženy, kdy předměty byly většinou uvedeny např. Nakupujte s aplikací [redacted] a ušetřete při každém nákupu“, Všechny školní potřeby [redacted] či Nejkrásnější dárky pod stromeček za skvělé ceny“. Dle kontrolujících jsou takto označená obchodní sdělení dostačující z pohledu splnění požadavku stanoveného § 7 odst. 4 písm. a) zákona č. 480/2004 Sb. Navíc byla všechna vybraná obchodní sdělení zasílána z té samé e-mailové adresy, a to [redacted], kdy „nws“ evokuje, že se jedná o zasílaný newsletter (obchodní sdělení) kontrolované osoby.

Kontrolující však upozorňuje i na některá obchodní sdělení, která byla označena v předmětu zprávy texty jako „Užijte si prázdninové grilování“, „Máme pro Vás tipy na chutnou večeři“ či „Je čas se zahřát sladkými doušky“, přičemž takovéto texty (předměty) sami osobě nemusí být pro adresáty (příjemce) zcela jasné a zřetelné a nemusí v adresátech evokovat, že se jedná skutečně o obchodní sdělení. A ačkoliv byla tato obchodní sdělení zasílána taktéž z e-mailové adresy [redacted], kdy „nws“ evokuje, že se jedná o zasílaný newsletter (obchodní sdělení) kontrolované osoby, bylo by i přesto vhodné, aby kontrolovaná osoba do budoucna lépe označovala (upravovala) předměty obchodních sdělení, aby i z nich byl obchodní charakter zasílané zprávy patrný, například tím, že by do předmětu zpráv vložila zřetelnější označení jako např. „OS“, „newsletter“, „nabídka“ apod.

V návaznosti na výše uvedené kontrolující konstatuje, že kontrolovaná osoba v případě zpráv s obchodním sdělením zasílaných v roce 2023 postupovala v souladu s ustanovením § 7 odst. 4 písm. a) zákona č. 480/2004 Sb., jelikož zprávy byly dostatečně, zřetelně a jasně jako obchodní sdělení označeny.

Kontrolní zjištění č. 4

Kontrolující dále posuzoval, zda je splněna podmínka pro zasílání obchodních sdělení, která je uvedena v § 7 odst. 4 písm. b) zákona č. 480/2004 Sb., tedy zda obchodní sdělení neskrývají nebo neutajují totožnost odesílatele, jehož jménem se komunikace uskutečňuje.

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, jména s dodatky či jednoznačný identifikátor, kterým je např. IČO.

Kontrolovaná osoba v rámci kontroly doložila texty obchodních sdělení z vybraných marketingových kampaní (viz kontrolní zjištění č. 1 a přehled podkladů č. 12 a 13), přičemž ve svém vyjádření uvedla, že obchodní sdělení neskrývají nebo neutajují totožnost společnosti [redacted] jakožto odesílatele (viz přehled podkladů č. 5).

Kontrolující ke splnění podmínky stanovené v § 7 odst. 4 písm. b) zákona č. 480/2004 Sb. uvádí, že vycházel především z vyjádření kontrolované osoby a z textů jednotlivých e-mailových zpráv v rámci vybraných marketingových kampaní za rok 2023, které byly kontrolovanou osobou uvedeny a doloženy, kdy, ve všech těchto e-mailových zprávách byla uvedena zřetelná informace o odesílateli na konci e-mailu s textem [redacted]. Takto uvedenou informaci v patičkách e-mailových zpráv lze považovat za dostačující naplnění podmínky uvedené § 7 odst. 4 písm. b) zákona č. 480/2004 Sb., neboť se jedná o zcela jasné a zřetelné uvedení totožnosti (identifikace) odesílatele jehož jménem se komunikace uskutečňuje.

V návaznosti na výše uvedené kontrolující konstatuje, že kontrolovaná osoba v případě zpráv s obchodním sdělením zasílaných v roce 2023 postupovala v souladu s ustanovením § 7 odst. 4 písm. b) zákona č. 480/2004 Sb., jelikož zprávy obsahovaly jasnou a zřetelnou totožnost (identifikaci) odesílatele, jehož jménem se komunikace uskutečňuje.

Kontrolní zjištění č. 5




Kontrolující dále posuzoval, zda je splněna podmínka pro zasílání obchodních sdělení, která je uvedena v § 7 odst. 4 písm. c) zákona č. 480/2004 Sb., tedy zda jsou v obchodním sdělení platné adresy, na které je možné přímo a účinně zaslat informaci o tom, že si adresáti nepřejí, aby jim byly obchodní informace odesílatelem nadále zasílány.

K této podmínce kontrolující 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 jsou ve svém důsledku pro adresáta výhodnější a pohodlnější. Důležitým znakem je však pojem

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

„přímo a účinně“, kdy adresát obchodního sdělení musí mít možnost na zprávu přímo odpovědět či využít např. 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. Případně je možné využít i uvedení bezplatného telefonního čísla, na které může uživatel (adresát) obchodního sdělení zavolat a odmítnout další zasílání obchodních sdělení.

Kontrolovaná osoba v rámci kontroly doložila texty obchodních sdělení z vybraných marketingových kampaní (viz kontrolní zjištění č. 1 a přehled podkladů č. 12 a 13), přičemž ve svém vyjádření uvedla, že obchodní sdělení nejsou zasílána bez platné adresy, na kterou by mohl adresát přímo a účinně zaslat informaci o tom, že si nepřeje, aby mu byly obchodní informace odesílatelem nadále zasílány (viz přehled podkladů č. 5, 5.2 a 5.4).

Kontrolující ke splnění podmínky stanovené v § 7 odst. 4 písm. c) zákona č. 480/2004 Sb. uvádí, že vycházel především z vyjádření kontrolované osoby a z textů jednotlivých e-mailových zpráv v rámci vybraných marketingových kampaní za rok 2023, které byly kontrolovanou osobou uvedeny a doloženy, kdy, ve všech těchto e-mailových zprávách byla uvedena zřetelná informace o odhlášení se z dalšího zasílání obchodních sdělení s textem a odkazem pro odhlášení „Tuto zprávu jste obdrželi, protože jste se přihlásili k odběru e-mailové komunikace. Pokud si nepřejete nadále dostávat naše nabídky, jednoduše se z jejich odběru odhlaste“, kdy slovo odhlaste je proklikávací odkaz pro odhlášení. Takto uvedenou informaci v patičkách e-mailových zpráv lze považovat za dostačující naplnění podmínky uvedené § 7 odst. 4 písm. c) zákona č. 480/2004 Sb. Další možností, jak odhlásit zasílání marketingové komunikace je pak i možnost odhlásit se přímo v uživatelském účtu na , a to úpravou (zaškrtnutím) políček buď „Ano, chci novinky“ či „Ne, děkuji“. Tyto možnosti odhlášení byly kontrolujícím i ověřeny v rámci odhlášení se z dalšího zasílání obchodních sdělení u zkušební e-mailové adresy , případně nastavením v uživatelském účtu na , přičemž po provedeném odmítnutí nebyly žádné zprávy s obchodním sdělením již zaslány, z čehož plyne, že samotné odhlášení bylo přímé a účinné (viz přehled podkladů č. 18.6, 18.7 a 18.8).

V návaznosti na výše uvedené kontrolující konstatuje, že kontrolovaná osoba v případě zpráv s obchodním sdělením zasílaných v roce 2023 postupovala v souladu s ustanovením § 7 odst. 4 písm. c) zákona č. 480/2004 Sb., jelikož zprávy obsahovaly jasnou a zřetelnou informaci, jak může adresát přímo a účinně obchodní sdělení odhlásit či zrušit.

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 nevyhoví námitkám ve lhůtě 7 dnů ode dne jejich doručení, vyřídí je nadřízená osoba dle § 14 zákona č. 255/2012 Sb. (kontrolní řád) Úřadu ve lhůtě 30 dnů ode dne jejich doručení.

Podpisová doložka

Kontrolující:

Mgr. Martina Šnajderová, DiS. titul jméno příjmení	pověřená zaměstnankyně funkce	(podepsáno elektronicky) podpis
--	---	--

Michal Choutka titul jméno příjmení	pověřený zaměstnanec funkce	(podepsáno elektronicky) podpis
---	---	--

Mgr. Barbora Machová titul jméno příjmení	pověřená zaměstnankyně funkce	(podepsáno elektronicky) podpis
---	---	--