



## ÚŘAD PRO OCHRANU OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7

tel.: 234 665 111

[posta@uouu.gov.cz](mailto:posta@uouu.gov.cz), [www.uouu.gov.cz](http://www.uouu.gov.cz)



Čj. UOOU-00039/24-13

Praha 15. října 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:

  
Zastoupená advokátem 

 na základě udělené plné moci 

#### 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-00039/24-4, které bylo doručeno prostřednictvím datové schránky, a to 2. února 2024.

**Poslední kontrolní úkon** – posledním kontrolním úkonem předcházejícím vyhotovení protokolu o kontrole je úřední záznam o telefonním hovoru z 6. září 2024 pod čj. UOOU-00039/24-12.

## **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 kontrolního plánu Úřadu pro ochranu osobních údajů pro rok 2024 z 19. prosince 2023 vedený pod čj. UOOU-00039/24-1, počet listů: 1;
2. Oznámení o zahájení kontroly z 2. února 2024 vedené pod čj. UOOU-00039/24-4, počet listů: 2, přílohy:
  - 2.1. Pověření ke kontrole z 17. ledna 2024 vedené pod čj. UOOU-00039/24-3, počet listů: 1
3. Sdělení k oznámení o zahájení kontroly, přijato dne 19. února 2024 vedené pod čj. UOOU-00039/24-5, počet listů: 3;
4. Žádost o součinnost (doplnění k vyjádření k oznámení o zahájení kontroly) z 15. března 2024 vedená pod čj. UOOU-00039/24-6, počet listů: 1;
5. Doplnění informací na základě žádosti o součinnost, přijato dne 8. dubna 2024 vedené pod čj. UOOU-00039/24-7, počet listů: 1, přílohy:
  - 5.1. Kompletní text kampaně e-mailové zprávy z ledna 2023, počet listů: 2;
  - 5.2. Kompletní text kampaně e-mailové zprávy z února 2023, počet listů: 2;
  - 5.3. Kompletní text kampaně e-mailové zprávy z března 2023, počet listů: 2;
  - 5.4. Kompletní text kampaně e-mailové zprávy z dubna 2023, verze I., počet listů: 2;
  - 5.5. Kompletní text kampaně e-mailové zprávy z dubna 2023, verze II., počet listů: 2;
  - 5.6. Kompletní text kampaně e-mailové zprávy z května 2023, verze I., počet listů: 2;
  - 5.7. Kompletní text kampaně e-mailové zprávy z května 2023, verze II., počet listů: 2;
  - 5.8. Kompletní text kampaně e-mailové zprávy z června 2023, verze I., počet listů: 2;
  - 5.9. Kompletní text kampaně e-mailové zprávy z června 2023, verze II., počet listů: 2;
  - 5.10. Kompletní text kampaně e-mailové zprávy z července 2023, počet listů: 2;
  - 5.11. Kompletní text kampaně e-mailové zprávy ze srpna 2023, počet listů: 2;
  - 5.12. Kompletní text kampaně e-mailové zprávy ze září 2023, verze I., počet listů: 2;
  - 5.13. Kompletní text kampaně e-mailové zprávy ze září 2023, verze II., počet listů: 2;
  - 5.14. Kompletní text kampaně e-mailové zprávy z října 2023, verze I., počet listů: 2;
  - 5.15. Kompletní text kampaně e-mailové zprávy z října 2023, verze II., počet listů: 2;

- 5.16. Kompletní text kampaně e-mailové zprávy z října 2023, verze III., počet listů: 2;
- 5.17. Kompletní text kampaně e-mailové zprávy z října 2023, verze IV., počet listů: 2;
- 5.18. Kompletní text kampaně e-mailové zprávy z listopadu 2023, počet listů: 2;
- 5.19. Kompletní text kampaně e-mailové zprávy z prosince 2023, počet listů: 2;
- 5.20. Přehled e-mailových kampaní 2023 – vypáleno na CD, počet listů: 1;
- 5.21. Kompletní text vzorového hodnocení spolu s fakturou z 22. března 2024, počet listů: 2;
- 5.22. Kompletní text SMS zprávy zaslánoho 2. dubna 2024, počet listů: 1;
- 5.23. Kompletní text SMS zprávy zaslánoho 29. března 2024, počet listů: 1;
- 5.24. Kompletní text SMS zprávy zaslánoho 30. března 2024, počet listů: 1;
- 5.25. Kompletní text SMS zprávy zaslánoho 31. března 2024, počet listů: 1;
- 5.26. Objem rozesílek zaslanych v březnu a dubnu 2024, počet listů: 1;
- 5.27. Přehled SMS kampaní za rok 2023 – vypáleno na CD, počet listů: 1;
- 5.28. Kompletní text kampaně SMS zpráv z března 2023, počet listů: 1;
- 5.29. Kompletní text kampaně SMS zpráv z června 2023, počet listů: 1;
- 5.30. Kompletní text kampaně SMS zpráv z července 2023, počet listů: 1;
- 5.31. Kompletní text kampaně SMS zpráv z dubna 2023, počet listů: 1;
- 5.32. Kompletní text kampaně SMS zpráv z května 2023, počet listů: 1;
- 5.33. Kompletní text kampaně SMS zpráv z ledna 2023, počet listů: 1;
- 5.34. Kompletní text kampaně SMS zpráv z listopadu 2023, počet listů: 1;
- 5.35. Kompletní text kampaně SMS zpráv z prosince 2023, počet listů: 1;
- 5.36. Kompletní text kampaně SMS zpráv z října 2023, počet listů: 1;
- 5.37. Kompletní text kampaně SMS zpráv ze srpna 2023, počet listů: 1;
- 5.38. Kompletní text kampaně SMS zpráv z února 2023, počet listů: 1;
- 5.39. Kompletní text kampaně SMS zpráv ze září 2023, počet listů: 1;
6. Žádost o součinnost – stanovení termínu ústního jednání a místního šetření z 17. dubna 2024 vedená pod čj. UOOU-00039/24-8, počet listů: 1;
7. Protokol z ústního jednání a místního šetření z 7. května 2024 vedený pod čj. UOOU-00039/24-9, počet listů: 2, přílohy:
  - 7.1. Plná moc pro [redacted] z [redacted] k zastoupení kontrolované osoby, počet listů: 1;
8. Poskytnutí požadovaných informací a podkladů v návaznosti na ústní jednání a místní šetření, přijato dne 24. května 2024 vedené pod čj. UOOU-00039/24-10, počet listů: 1, přílohy:
  - 8.1. Výpis ze systému kontrolované osoby týkající se vybraných e-mailových adres z jednotlivých marketingových kampaní, počet listů: 1;

- 8.2. Výpis ze systému kontrolované osoby týkající se vybraných telefonních čísel z jednotlivých marketingových kampaní, počet listů: 1;
- 8.3. Náhled nově uvedených odhlašovacích odkazů v zasílaných SMS zprávách, počet listů: 1;
- 8.4. Objem (počet) odeslaných SMS zpráv s obchodním sdělením za rok 2023 a 2024, počet listů: 1;
9. Úřední záznam o telefonním hovoru s panem [REDACTED] (pověřencem pro ochranu osobních údajů) z 30. května 2024 vedený pod čj. UOOU-00039/24-11, počet listů: 1, přílohy:
  - 9.1. Dokument „Ochrana osobních údajů zákazníka“, tisk 24. května 2024 – před úpravou dokumentu týkající se zasílání obchodních sdělení, počet listů: 4;
10. Úřední záznam z 6. září 2024 – pod čj. UOOU-00039/24-12 týkající se telefonních hovorů s panem [REDACTED] a výtisku níže uvedeného dokumentu, počet listů: 1, přílohy:
  - 10.1. Aktualizovaný dokument „Ochrana osobních údajů zákazníka“ s platností – úprava dokumentu týkající se souhlasu se zasíláním obchodních (marketingových) sdělení, sekce [REDACTED], počet listů: 7.

## 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 vtipována 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 posuzovali, 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 uvádějí, 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 v rámci prováděné kontroly vyzvána k doložení samotných textů s předměty obchodních sdělení v rámci vybraných marketingových e-mailových kampaní a SMS kampaní realizovaných vždy jako první v každém měsíci roku 2023 (viz přehled podkladů č. 4 a 5).

Kontrolovanou osobou byly doloženy následující texty s předměty z vybraných marketingových kampaní realizovaných formou e-mailů a formou SMS zpráv 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 e-mailové kampaně:

- 1) Datum rozesílky 3. ledna 2023 realizované na [REDAKCE] e-mailových kontaktů s interním názvem kampaně „Věrnostní program nabídka Leden – [REDAKCE]“ s předmětem „Nové dárky čekají jen na Vás“ a textem s nabídkou zboží a služeb kontrolované osoby s odkazem na [REDAKCE].
- 2) Datum rozesílky 1. února 2023 realizované na [REDAKCE] e-mailových kontaktů s interním názvem kampaně „Akční nabídka [REDAKCE]“ s předmětem [REDAKCE] a textem s nabídkou zboží a služeb kontrolované osoby s odkazem na [REDAKCE].
- 3) Datum rozesílky 1. března 2023 realizované na [REDAKCE] e-mailových kontaktů s interním názvem kampaně „Akční nabídka [REDAKCE]“ s předmětem „Už jste viděli nové slevy týdne“ a textem s nabídkou zboží a služeb kontrolované osoby s odkazem na [REDAKCE].
- 4) Datum rozesílky 3. dubna 2023 realizované na [REDAKCE] e-mailových kontaktů s interním názvem kampaně „Věrnostní program nabídka Duben - [REDAKCE]“ s předmětem „Ušetřete s dubnovými dárky“ a textem s nabídkou zboží a služeb kontrolované osoby s odkazem na [REDAKCE].
- 5) Datum rozesílky 2. května 2023 realizované na [REDAKCE] e-mailových kontaktů s interním názvem kampaně „Věrnostní program nabídka Květen – [REDAKCE]“ s předmětem „Ušetřete s květnovými dárky“ a textem s nabídkou zboží a služeb kontrolované osoby s odkazem na [REDAKCE].
- 6) Datum rozesílky 2. června 2023 realizované na [REDAKCE] e-mailových kontaktů s interním názvem kampaně „Věrnostní program nabídka červen – [REDAKCE]“ s předmětem „Nezmeškejte s červnovými dárky“ a textem s nabídkou zboží a služeb kontrolované osoby s odkazem na [REDAKCE].
- 7) Datum rozesílky 2. července 2023 realizované na [REDAKCE] e-mailových kontaktů s interním názvem kampaně „Cenová šampioni nabídka - [REDAKCE]“ s předmětem „Cenová šampioni jen do úterý“ a textem s nabídkou zboží a služeb kontrolované osoby s odkazem na [REDAKCE].

- 8) Datum rozesílky 2. srpna 2023 realizované na [redacted] e-mailových kontaktů s interním názvem kampaně „Akční nabídka - [redacted] s předmětem [redacted] a textem s nabídkou zboží a služeb kontrolované osoby s odkazem na [redacted]
- 9) Datum rozesílky 1. září 2023 realizované na [redacted] e-mailových kontaktů s interním názvem kampaně „Věrnostní nabídka na září - [redacted] s předmětem „Doprava zdarma a nové dárky“ a textem s nabídkou zboží a služeb kontrolované osoby s odkazem na [redacted]
- 10) Datum rozesílky 2. října 2023 realizované na [redacted] e-mailových kontaktů s interním názvem kampaně „Věrnostní nabídka na říjen - [redacted] s předmětem [redacted] a textem s nabídkou zboží a služeb kontrolované osoby s odkazem na [redacted]
- 11) Datum rozesílky 1. listopadu 2023 realizované na [redacted] e-mailových kontaktů s interním názvem kampaně „Akční nabídka [redacted] s předmětem „Právě teď: slevy týdne až – 50%“ a textem s nabídkou zboží a služeb kontrolované osoby s odkazem na [redacted]
- 12) Datum rozesílky 1. prosince 2023 realizované na [redacted] e-mailových kontaktů s interním názvem kampaně „Věrnostní program nabídka Leden - [redacted] s předmětem [redacted] a textem s nabídkou zboží a služeb kontrolované osoby s odkazem na [redacted]

SMS kampaně:


- 1) Datum rozesílky 1. ledna 2023 realizované na [redacted] telefonních kontaktů s interním názvem kampaně [redacted] a textem zprávy [redacted]
- 2) Datum rozesílky 1. února 2023 realizované na [redacted] telefonních kontaktů s interním názvem kampaně „Akce na pomeranče“ a textem zprávy „Zlevnili jsme pomeranče“ [redacted]
- 3) Datum rozesílky 1. března 2023 realizované na [redacted] telefonních kontaktů s interním názvem kampaně „Sleva 20%“ a textem zprávy „Získejte slevu 20% na nákup“ [redacted]
- 4) Datum rozesílky 1. dubna 2023 realizované na [redacted] telefonních kontaktů s interním názvem kampaně „Akce na pivo“ a textem zprávy [redacted]
- 5) Datum rozesílky 2. května 2023 realizované na [redacted] telefonních kontaktů s interním názvem kampaně „Akce na toaletní papír“ a textem zprávy [redacted]

- 6) Datum rozesílky 2. června 2023 realizované na [REDACTED] telefonních kontaktů s interním názvem kampaně [REDACTED] a textem zprávy [REDACTED]
- 7) Datum rozesílky 1. července 2023 realizované na [REDACTED] telefonních kontaktů s interním názvem kampaně [REDACTED] a textem zprávy [REDACTED]
- 8) Datum rozesílky 1. srpna 2023 realizované na [REDACTED] telefonních kontaktů s interním názvem kampaně [REDACTED] a textem zprávy [REDACTED]
- 9) Datum rozesílky 1. září 2023 realizované na [REDACTED] telefonních kontaktů s interním názvem kampaně [REDACTED] a textem zprávy [REDACTED]
- 10) Datum rozesílky 4. října 2023 realizované na 1589 telefonních kontaktů s interním názvem kampaně „Akce na hovězí klížku“ a textem zprávy [REDACTED]
- 11) Datum rozesílky 6. listopadu 2023 realizované na [REDACTED] telefonních kontaktů s interním názvem kampaně [REDACTED] a textem zprávy [REDACTED]
- 12) Datum rozesílky 1. prosince 2023 realizované na [REDACTED] telefonních kontaktů s interním názvem kampaně [REDACTED] a textem zprávy [REDACTED]

Zároveň v rámci prováděné kontroly kontrolovaná osoba doložila i upravené texty SMS kampaní, které využívá od 29. března 2024 (viz více v kontrolním zjištění č. 3 a 5).

Jedná se o následující texty SMS zpráv:

- 13) Datum rozesílky 29. března 2024 realizované na [REDACTED] telefonních kontaktů s textem zprávy „ [REDACTED]“
- 14) Datum rozesílky 30. března 2024 realizované na [REDACTED] telefonních kontaktů s textem zprávy „ [REDACTED]“
- 15) Datum rozesílky 31. března 2024 realizované na [REDACTED] telefonních kontaktů s textem zprávy „ [REDACTED]“
- 16) Datum rozesílky 2. dubna 2024 realizované na [REDACTED] telefonních kontaktů s textem zprávy „ [REDACTED]“

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

Kontrolovaná osoba doložila i vzorový text zasílaného dotazníku spokojenosti, resp. hodnocení nákupu, který je součástí e-mailu obsahujícího fakturu (daňový doklad) a možnost online reklamace pořízeného zboží. V předmětu zprávy je uvedeno: „Posíláme fakturu a prosíme o hodnocení“ s textem zprávy: „Dobrý den, doufáme že nákup č. xxxxxx dorazil v pořádku a udělal vám radost. Mezitím jsme připravili vaši fakturu, kterou posíláme v příloze. Díky vaší zpětné vazbě se zlepšujeme. Prosíme, ohodnoťte proto váš nákup“. Kontrolovaná osoba uvedla, že tyto zprávy nemůže zákazník odmítnout a jsou zasílány ihned po předání nákupu kurýrem. Kontrolovaná osoba tak nepovažuje takto zasílané dotazníky spokojenosti, resp. hodnocení nákupu, které je součástí výše uvedené e-mailové zprávy po provedené nákupu zasílané společně s fakturou za dodané zboží za obchodní sdělení, ale jako součást transakční komunikace (viz přehled podkladů č. 3 a 5).

Kontrolující k tomu uvádějí, že takto koncipované dotazníky spokojenosti, resp. hodnocení nákupu se v obecné rovině 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 \(gov.cz\)](#)). Nicméně v daném případě, pokud je takováto zpráva zasílána ihned po předání zboží zákazníkovi spolu se zasloupanou fakturou (daňovým dokladem) s možností dodané zboží ihned online reklamovat, kdy samotný dotazník spokojenosti, resp. hodnocení nákupu v daném případě spočívá pouze v připojení vyjádření zákazníka v podobě zakliknutí (udělení) tzv. smajlíků (Perfektní/šlo to/nic moc), lze tyto zprávy dle Úřadu považovat za součást transakční komunikace se zákazníkem, nikoliv za samotné obchodní sdělení, neboť primárním cílem zaslání této zprávy je doložení faktury (daňového dokladu) a možnost reklamovat dodané zboží.

**Na základě výše uvedeného kontrolující vyhodnotili, 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 zasílaných dotazníků spokojenosti, resp. hodnocení nákupu formou e-mailu se v daném případě nejedná o obchodní sdělení ve smyslu § 2 písm. f) zákona č. 480/2004 Sb., nýbrž o tzv. transakční e-mail obsahující fakturu (daňový doklad) vč. možnosti online reklamovat dodané zboží, příp. se vyjádřit ke spokojenosti s poskytovanou službou.**

## Kontrolní zjištění č. 2

Kontrolující dále posuzovali, 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. Kontrolující dodávají, 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 19. února 2024 (viz přehled podkladů č. 3) uvedla, že elektronické kontakty jsou získávány pouze po registraci zákazníka do služby [redacted] (e-mailová adresa), a poté po vyplnění dalších údajů v rámci používání služby (telefonní číslo). Elektronické kontakty jsou tak získávány pouze a jedině v rámci registrace zákazníka do služby [redacted] na webové stránce [redacted]. Obchodní sdělení jsou zasílána prostřednictvím e-mailu, SMS zprávami a notifikacemi prostřednictvím mobilní aplikace služby [redacted]. Samotná obchodní sdělení formou e-mailu jsou zasílána z e-mailové adresy [redacted] a obchodní sdělení formou SMS zpráv jsou zasílána z aliasu označeného [redacted], nikoliv z konkrétního telefonního čísla, tak aby bylo obchodní sdělení jasné

identifikovatelné. Dále kontrolovaná osoba uvedla, že obchodní sdělení zasílá na základě oprávněného zájmu, kdy jsou obchodní sdělení zasílána prostřednictvím kontaktních údajů zákazníků [REDACTED], které byly získány v souvislosti s učiněním nákupu daným zákazníkem. Obchodní sdělení též zasílá potenciálním zákazníkům, kteří na webových stránkách [REDACTED] provedou pouze registraci uživatelského účtu, a před učiněním nákupu aktivně udělí souhlas se zasíláním obchodních sdělení, a to vyplněním políčka „chci dostávat užitečné info z [REDACTED]“ nebo uložení volby v uživatelském účtu nastavením komunikace vyplněním políčka „Chci dostávat akční nabídky“. Taktéž bylo uvedeno, že obchodní sdělení jsou vytvářena a rozesílána interně, tedy samotnou kontrolovanou osobou, přičemž žádné rozesílky ve prospěch třetích stran nejsou kontrolovanou osobou realizovány. Obchodní sdělení jsou cílená, a to převážně na zákazníky s minimálně jednou učiněnou objednávkou, kdy dalším faktorem pro rozesílky obchodních sdělení je i samotná aktivita adresátů při otevírání newsletterů, kdy, pokud zákazník na zaslaný newsletter nikterak nereaguje, je vyřazen z dalších rozesílek obchodních sdělení. Četnost rozesílek obchodních sdělení se pohybuje okolo 2 – 3 e-mailů za týden. Kontrolovaná osoba dále uvedla, že ve své interní databázi eviduje v současné době cca [REDACTED] e-mailových adres a [REDACTED] telefonních čísel, které mají povolený souhlas s marketingovou komunikací, přičemž je cíleno na průměrně [REDACTED] e-mailových adres za jednu rozesílku obchodních sdělení.

V rámci provedeného ústního jednání a místního šetření provedeného 7. května 2024 v sídle společnosti (viz přehled podkladů č. 7) bylo dále kontrolovanou osobou uvedeno, že momentální stav zasílání obchodních sdělení je již založený pouze na souhlasu, kdy oprávněný zájem pro zasílání obchodních sdělení kontrolovaná osoba v současné době již nevyužívá. Pokud tedy zákazník na [REDACTED] provede pouze registraci do uživatelského účtu a neudělí souhlas se zasíláním obchodních sdělení, nebude takovému uživateli (adresátovi) kontrolovaná osoba zasílat žádná obchodní sdělení. Ovšem naopak pokud provede uživatel (adresát) registraci, ačkoliv je možné provést nákup na [REDACTED] tzv. bez registrace, je vždy takovému uživateli zřízen uživatelský účet, tedy nákup bez registrace defacto není na [REDACTED] možné učinit a tento zákazník může udělit při tomto nákupu (případně samostatně registraci) i souhlas se zasíláním obchodních sdělení. Takovému zákazníkovi je pak kontrolovanou osobou zasíláno obchodní sdělení, právě na základě uděleného souhlasu. Ačkoliv byly v roce 2023 zasílány kontrolovanou osobou obchodní sdělení na základě 2 právních titulů, a to souhlasu, i oprávněného zájmu, ovšem nyní zasílání obchodních sdělení již pouze na základě právního titulu souhlasu, zůstala informační povinnost pro zákazníky z dob minulých. Kontrolovaná osoba tak ještě v únoru 2024 v rámci odpovědi odkazovala na původní dokument (viz [REDACTED], ze kterého zřetelně vyplývá, že k zasílání obchodních sdělení kontrolovaná osoba využívá nadále, jak právního titulu dle § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb. tak i dle § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb. (viz přehled podkladů č. 5), s tím, že po provedeném místním šetření kontrolovaná osoba tento dokument částečně upravila, kdy byly odstraněny informace o poskytování nabídek na míru u oprávněného zájmu při registraci a při nákupu. Ovšem nadále nebyla v tomto dokumentu změněna (upravena) informace, že jsou obchodní sdělení zasílána nově již pouze na základě souhlasu dle § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb. (viz přehled podkladů č. 9.1). Tato upravená informační povinnost v sekci [REDACTED] týkající se informace o zasílání obchodních sdělení pouze na základě souhlasu dle § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb. v rámci dokumentu

„Ochrana osobních údajů zákazníků“, byla kontrolovanou osobou zveřejněna na webových stránkách [redacted] až [redacted] s platností [redacted] září 2024, což bylo v rámci kontroly ověřeno i samotným výtiskem tohoto dokumentu (viz přehled podkladů č. 9, 9.1, 10 a 10.1).

Kontrolovaná osoba dle výše uvedeného dokumentu „Ochrana osobních údajů zákazníků“ 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 [redacted], ale také přímo v dokumentu „Ochrana osobních údajů zákazníků“ umístěném taktéž na [redacted], konkrétně na [redacted].

Z výše uvedeného je tedy patrné, že kontrolovaná osoba zasílá v současné době (resp. v roce 2024) obchodní sdělení (marketingovou komunikaci) jen těm registrovaným zákazníkům na webových stránkách [redacted], kteří k tomu udělí příslušný souhlas s marketingovou komunikací dle čl. 6 odst. 1 písm. a) nařízení (EU) 2016/679, tedy ve vztahu k zasílání obchodních sdělení elektronickými prostředky dle speciální úpravy v § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti.

K push notifikacím (oznámení v mobilní aplikaci) s obchodním sdělením pak kontrolovaná osoba doložila pouze text zobrazovaných zpráv zákazníkům (např. text [redacted]).

Tyto zprávy jsou zasílány (zobrazovány) uživatelům mobilních aplikací s tím, že tento typ zobrazovaných zpráv mohou zákazníci kdykoliv vypnout ve svém nastavení mobilního telefonu (viz přehled podkladů č. 3).

V rámci ověření zasílání obchodních sdělení na základě příslušných právních titulů byly kontrolujícími vybrány marketingové e-mailové a SMS kampaně realizované vždy jako první v každém měsíci roku 2023, kdy u těchto byly kontrolovanou osobou doloženy přehledy (výpisy) e-mailových adres a telefonních čísel za vybrané kampaně leden 2023 až prosinec 2023 (viz přehled podkladů č. 5).

Kontrolovanou osobou doložený přehled e-mailových a SMS kampaní dle požadavků kontrolujících rozesílaných v roce 2023 je uveden v kontrolním zjištění č. 1).

Z těchto marketingových kampaní bylo kontrolujícími vybráno namátkou 10 e-mailových adres a 10 telefonních čísel, u kterých byla při ústním jednání a místním šetření 7. května 2024 ověřena platnost právního titulu (oprávněného zájmu/souhlasu) k zaslání obchodního sdělení v době předmětných rozesílek (viz přehled podkladů č. 7).

Jednalo se o tyto e-mailové adresy:

- a) [redacted] z kampaně zaslané 3. ledna 2023,
- b) [redacted] z kampaně zaslané 1. února 2023,
- c) [redacted] z kampaně zaslané 1. března 2023,
- d) [redacted] z kampaně zaslané 3. dubna 2023,
- e) [redacted] z kampaně zaslané 2. května 2023,
- f) [redacted] z kampaně zaslané 2. června 2023,

- g) [redacted] z kampaně zasláné 2. června 2023,
- h) [redacted] z kampaně zasláné 2. srpna 2023,
- i) [redacted] z kampaně zasláné 1. listopadu 2023,
- j) [redacted] z kampaně zasláné 1. prosince 2023,

Jednalo se o tato telefonní čísla:

- a) [redacted] z kampaně zasláné 1. ledna 2023,
- b) [redacted] z kampaně zasláné 1. února 2023,
- c) [redacted] z kampaně zasláné 1. března 2023,
- d) [redacted] z kampaně zasláné 1. dubna 2023,
- e) [redacted] z kampaně zasláné 2. května 2023,
- f) [redacted] z kampaně zasláné 2. června 2023,
- g) [redacted] z kampaně zasláné 1. července 2023,
- h) [redacted] z kampaně zasláné 1. srpna 2023,
- i) [redacted] z kampaně zasláné 6. listopadu 2023,
- j) [redacted] z kampaně zasláné 1. prosince 2023,

Právní titul byl prověřen kontrolujícími při místním šetření (viz přehled podkladů č. 7) náhledem do interního systému kontrolované osoby, kdy kontrolovaná osoba názorně předvedla i práci se samotnou databází, ve které byly kontakty dohledány. Byly předvedeny samotné karty zákazníků vč. historie nastavení zasílání obchodních sdělení (souhlasu), s tím, že tyto byly poté následně doloženy v rámci doplňujícího vyjádření kontrolované osoby 24. května 2024 (viz přehled podkladů č. 8). Z tohoto doplňujícího vyjádření, zejména z výpisů (printscreensů) z databáze kontrolované osoby k daným e-mailovým adresám a telefonním číslům, je patrné, že:

- souhlas k e-mailové adrese [redacted] byl udělen 17. května 2022 (OS zasláno 3. ledna 2023), kdy od této doby nedošlo k žádné změně nastavení,
- souhlas k e-mailové adrese [redacted] byl udělen 20. července 2022 (OS zasláno 1. února 2023), kdy od této doby nedošlo k žádné změně nastavení,
- souhlas k e-mailové adrese [redacted] byl udělen 25. září 2019 (OS zasláno 1. března 2023), kdy od této doby nedošlo k žádné změně nastavení,
- souhlas k e-mailové adrese [redacted] byl udělen 25. září 2019 (OS zasláno 3. dubna 2023), kdy od této doby nedošlo k žádné změně nastavení,
- souhlas k e-mailové adrese [redacted] byl udělen 10. prosince 2022 (OS zasláno 2. května 2023), kdy od této doby nedošlo k žádné změně nastavení,
- souhlas k e-mailové adrese [redacted] byl udělen 18. října 2022 (OS zasláno 2. června 2023), kdy od této doby nedošlo k žádné změně nastavení,
- souhlas k e-mailové adrese [redacted] byl udělen 18. prosince 2022 (OS zasláno 2. června 2023), přičemž samotné odvolání souhlasu ze zasílání obchodních sdělení bylo uživatelem této e-mailové adresy provedeno až 21. listopadu 2023, tedy po samotné rozesílce předmětného obchodního sdělení, a od této doby nedošlo k žádné další změně nastavení,
- souhlas k e-mailové adrese [redacted] byl udělen 3. listopadu 2021 (OS zasláno 2. srpna 2023), kdy od této doby nedošlo k žádné změně nastavení,

- souhlas k e-mailové adrese [REDACTED] byl udělen 3. prosince 2019 (OS zasláno 1. listopadu 2023), kdy od této doby nedošlo k žádné změně nastavení,
- souhlas k e-mailové adrese [REDACTED] byl udělen 1. června 2023 (OS zasláno 1. prosince 2023), kdy od této doby nedošlo k žádné změně nastavení,
- souhlas k telefonnímu číslu [REDACTED] byl udělen 18. prosince 2021 (OS zasláno 1. ledna 2023), kdy od této doby nedošlo k žádné změně nastavení,
- souhlas k telefonnímu číslu [REDACTED] byl udělen 21. srpna 2020 (OS zasláno 1. února 2023), kdy od této doby nedošlo k žádné změně nastavení,
- souhlas k telefonnímu číslu [REDACTED] byl udělen 2. prosince 2022 (OS zasláno v 1. března 2023), kdy od této doby nedošlo k žádné změně nastavení,
- souhlas k telefonnímu číslu [REDACTED] byl udělen 21. prosince 2022 (OS zasláno 1. dubna 2023), kdy od této doby nedošlo k žádné změně nastavení,
- souhlas k telefonnímu číslu [REDACTED] byl udělen 17. ledna 2020 (OS zasláno 2. května 2023), kdy od této doby nedošlo k žádné změně nastavení,
- souhlas k telefonnímu číslu [REDACTED] byl udělen 27. března 2021 (OS zasláno 2. června 2023), kdy od této doby nedošlo k žádné změně nastavení,
- souhlas k telefonnímu číslu [REDACTED] byl udělen 28. září 2022 (OS zasláno 1. července 2023), kdy od této doby nedošlo k žádné změně nastavení,
- souhlas k telefonnímu číslu [REDACTED] byl udělen 25. září 2019 (OS zasláno 1. srpna 2023), kdy od této doby nedošlo k žádné změně nastavení,
- souhlas k telefonnímu číslu [REDACTED] byl udělen 22. listopadu 2023 (OS zasláno 1. prosince 2023), kdy od této doby nedošlo k žádné změně nastavení,
- souhlas k telefonnímu číslu [REDACTED] byl udělen 23. května 2023 (OS zasláno 1. prosince 2023), kdy od této doby nedošlo k žádné změně nastavení.

Kontrolující shrnují, že v případě všech těchto namátkou vybraných adresátů kontrolovaná osoba doložila konkrétní právní tituly (konkrétně souhlasy) pro rozesílky e-mailových a SMS zpráv s obchodním sdělením, a to printscreeny z interního systému kontrolované osoby. Kontrolou těchto výpisů z interního systému tak bylo zjištěno, že všichni vybraní adresáti (zákazníci) udělili kontrolované osobě souhlas se zasíláním obchodních sdělení, a to před samotnou rozesílkou obchodních sdělení (viz přehled podkladů č. 8).

Zároveň kontrolující při místním šetření vyzkoušeli a ověřili nastavení zasílání obchodních sdělení, kdy byla jednak vyzkoušena samotná registrace na [REDACTED] a zkušební nákup na [REDACTED], vč. okamžitého náhledu do interního systému kontrolované osoby, ale zároveň bylo předvedeno i propsání nastavení volby zasílání obchodních sdělení vč. náhledu do databáze pro odhlášení a historických změn nastavení u jednotlivých zákazníků (viz přehled podkladů č. 7).

Kontrolovaná osoba dále zasílá, a to bezprostředně po dodání zboží (nákupu) e-mailovou zprávu obsahující fakturu, informaci o možnosti on-line reklamace a možnosti ohodnotit nákup zaškrtnutím jednoho ze smajlíků (perfektní/šlo to/nic moc) (viz též kontrolní zjištění č. 1). Tyto zprávy jsou zasílány v souvislosti se zákaznickým vztahem a kontrolovaná osoba je zasílá na základě oprávněného zájmu (tedy dle čl. 6 odst. 1. písm. f) nařízení (EU) 2016/679), kdy účelem těchto zpráv je i získání informací, na základě, kterých mohou vylepšovat a zlepšovat své služby. Tato skutečnost vychází též z dokumentu kontrolované osoby „Ochrana osobních údajů zákazníků“. K tomu kontrolující dodávají, že v samotném

dokumentu v sekci B.3.2 Zpracování na základě oprávněného zájmu je nadále uvedena nepřesná informace, že službu zasílání spokojenosti zákazníků, resp. dotazníky spokojenosti zajišťuje a zasílá společnost Heureka Group a.s. prostřednictvím programu Ověřeno zákazníky, přičemž tato informace již není dle vyjádření kontrolované osoby aktuální. Tyto zprávy jsou zasílány z e-mailové adresy [REDAKCE] přímo kontrolovanou osobou, nikoliv společností Heureka Group a.s. v rámci programu Ověřeno zákazníky (jak je uvedeno nadále v dokumentu „Ochrana osobních údajů zákazníků“). Dle kontrolované osoby již tato společnost dané dotazníky spokojenosti nezajišťuje ani nezasílá a daná informace bude v budoucnu upravena, resp. aktualizována. Tyto zprávy lze tedy považovat za transakční e-mailové zprávy zasílané v souvislosti s provedeným nákupem na [REDAKCE], jejichž hlavním cílem je doložení faktury (daňového dokladu) zákazníkovi a možnost reklamovat dodané zboží, vč. možného hodnocení nákupu, nikoliv za obchodní sdělení (viz kontrolní zjištění č. 1).

**Kontrolující obecně konstatují, že kontrolovaná osoba v současné době zasílá obchodní sdělení elektronickými prostředky pouze na základě právního titulu souhlasu dle § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, přičemž do nedávné doby (minimálně ještě v roce 2023) zasílala obchodní sdělení i na základě právního titulu oprávněného zájmu dle zákaznické výjimky uvedené v § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti).**

**V případě všech namátkou vybraných adresátů (uživatelů e-mailových adres a telefonních čísel) pak kontrolující konstatují, že kontrolovaná osoba postupovala v souladu s ustanovením § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb., neboť vybraná obchodní sdělení byla zasílána vždy pouze na e-mailové adresy a telefonní čísla uživatelů (zákazníků), kteří udělili kontrolované osobě prokazatelný předchozí souhlas se zasíláním obchodních sdělení.**

**V případě zpráv obsahujících kromě faktury a možnosti on-line reklamace, i hodnotící dotazník, jsou tyto zprávy zasílány na základě právního titulu oprávněného zájmu, přičemž se nejedná o obchodní sdělení, ale o tzv. transakční e-mail v podobě komunikace se zákazníkem.**

### **Kontrolní zjištění č. 3**

Kontrolující dále posuzovali, 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). Samotné e-mailové zprávy s obchodním sdělením byly dříve, tedy ještě v roce 2023 zasílány z jednotné e-mailové adresy [REDACTED], přičemž nově jsou e-mailová obchodní sdělení zasílána z e-mailové adresy [REDACTED] (cca od března 2024) a SMS zprávy s obchodním sdělením byly a jsou i nadále zasílány z telefonního čísla označeného aliasem [REDACTED].

Kontrolující ke splnění podmínky stanovené v § 7 odst. 4 písm. a) zákona č. 480/2004 Sb. uvádějí, že vycházeli především z vyjádření kontrolované osoby a z textů a předmětů jednotlivých e-mailových a SMS zpráv v rámci vybraných marketingových kampaní za rok 2023, které byly kontrolovanou osobou uvedeny a doloženy (viz přehled podkladů č. 5 a 8).

U většiny e-mailových obchodních sdělení z vybraných marketingových kampaní v roce 2023 byly předměty zpráv kontrolovanou osobou uvedeny s texty, jako např. „Ušetřete s květnovými dárky [REDACTED]“, „Vyhrajte 2000 Kč a ulovte slevy až – 50%“, „Doprava zdarma a nové dárky [REDACTED]“ či „Už jste viděli nové slevy týdne až – 43%“, a ačkoliv byly tyto obchodní sdělení zasílány z obecně nazvané e-mailové adresy [REDACTED], ze které byly doručovány i jiné zprávy kontrolované osoby, lze takovéto označení jako obchodní sdělení považovat, jelikož obsahovaly alespoň texty „Slevy“, „Dárky“, „Zdarma“, aj., za dostatečné z hlediska naplnění § 7 odst. 4 písm. a) zákona č. 480/2004 Sb. Zároveň však kontrolující uvádějí, že např. vybranou marketingovou kampaň realizovanou 1. prosince 2023 s předmětem [REDACTED] již s ohledem na skutečnost, že tato byla taktéž zaslána z obecně nazvané e-mailové adresy [REDACTED], nelze považovat za dostačující označení sdělení jako obchodní sdělení. K tomuto kontrolující uvádějí, že se jednalo pouze o 1 vybranou marketingovou kampaň, která tuto podmínku § 7 odst. 4 písm. a) zákona č. 480/2004 Sb., ne zcela zřetelně splňovala, nicméně i vzhledem k tomu, že jsou v současné době obchodní sdělení kontrolovanou osobou zasílána již z e-mailové adresy [REDACTED]. Lze tuto e-mailovou zprávu s tímto předmětem (označením) považovat za výjimečnou rozesílku s tím, že si kontrolovaná osoba do budoucna dá na dodržování podmínek při zasílání obchodních sdělení formou e-mailu dle § 7 odst. 4 písm. a) zákona č. 480/2004 Sb., více záležet. Tomu kontrolovaná osoba předešla právě založením k tomu určené e-mailové adresy s názvem [REDACTED], která obsahuje slovo „newsletter“ a splní tak do budoucna minimální požadavky na podmínku § 7 odst. 4 písm. a) zákona č. 480/2004 Sb.

Všechny SMS zprávy s obchodním sdělením z vybraných marketingových kampaní v roce 2023 byly naopak zaslány pouze s texty (viz kontrolní zjištění č. 1), které neobsahovaly žádné informace o tom, že se jedná o obchodní sdělení, a to např. ani označením na úvod SMS zprávy „OS“, „Nabídka“, apod., které by příjemcům evokovalo, že se jedná skutečně o obchodní sdělení. Navíc SMS zprávy byly zasílány z telefonního čísla označeného aliasem [REDACTED], což taktéž nelze považovat za dostačující označení zpráv jako obchodní sdělení. Kontrolovaná osoba zároveň doložila i nově upravené texty SMS zpráv s obchodním sdělením, které začala používat od cca 29. března 2024. U těchto nových textů je v úvodu uváděn text:

„OS“. Tedy tyto SMS zprávy již splňují náležitosti § 7 odst. 4 písm. a) zákona č. 480/2004 Sb. (viz přehled podkladů č. 5).

Zároveň kontrolovaná osoba doložila i soupis všech odeslaných SMS zpráv od ledna 2023 do února 2024, tedy za období, kdy nebyla náležitě plněna výše uvedená podmínka § 7 odst. 4 písm. a) zákona č. 480/2004 Sb., kdy SMS zprávy nebyly řádně označovány jako obchodní sdělení. Za toto výše uvedené období kontrolovaná osoba odeslala **714.818** SMS zpráv s obchodním sdělením, které nesplňovaly výše uvedenou podmínku § 7 odst. 4 písm. a) zákona č. 480/2004 Sb. (viz přehled podkladů č. 8.4).

Dle kontrolujících jsou nově označovaná obchodní sdělení zasílaná cca od března 2024 formou e-mailu a formou SMS zpráv, považována již za dostačující z pohledu plnění požadavku stanoveného § 7 odst. 4 písm. a) zákona č. 480/2004 Sb. E-mailové zprávy s obchodním sdělením jsou zasílány z e-mailové adresy [redacted] a SMS zprávy s obchodním sdělením obsahují v předmětu „OS“, což je dle kontrolujících dostačující informace, které adresátům zřetelně evokuje, že se jedná o obchodní sdělení.

**V návaznosti na výše uvedené kontrolující konstatují, že kontrolovaná osoba v případě SMS zpráv s obchodním sdělením zasílaných v roce 2023 a minimálně do února roku 2024 postupovala v rozporu ustanovením § 7 odst. 4 písm. a) zákona č. 480/2004 Sb., neboť tyto SMS zprávy nebyly zcela dostatečně, zřetelně a jasně jako obchodní sdělení označeny, kdy celkový počet takto odeslaných SMS zpráv činil za toto období 714.818.**

**Naopak u e-mailových zpráv s obchodním sdělením kontrolovaná osoba postupovala v roce 2023 a i nadále postupuje v souladu s ustanovením § 7 odst. 4 písm. a) zákona č. 480/2004 Sb., neboť tyto e-mailové zprávy lze považovat za dostatečně označené jako obchodní sdělení.**

#### **Kontrolní zjištění č. 4**

Kontrolující dále posuzovali, 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“<sup>1</sup>. 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.

---

<sup>1</sup> MAISNER, Zákon o některých službách informační společnosti, 1. vydání, C. H. BECK, 2016



Kontrolovaná osoba v rámci kontroly doložila texty obchodních sdělení z vybraných marketingových e-mailových i SMS kampaní (viz kontrolní zjištění č. 1 a přehled podkladů č. 5).

U všech e-mailových obchodních sdělení z vybraných marketingových kampaní v roce 2023 bylo u zpráv na konci, v patičce e-mailů uvedeno: „Odesílatelem obchodního sdělení je [redacted] [redacted]. Tuto 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.

U všech SMS zpráv s obchodním sdělením z vybraných marketingových kampaní v roce 2023 bylo uvedeno [redacted], přičemž i samotné SMS zprávy byly a jsou nadále zasílány z telefonního čísla označeného aliasem [redacted]. S ohledem na skutečnost, že i obchodní název kontrolované osoby je [redacted] s.r.o. a je tedy shodný s doménou či webovou stránkou kontrolované osoby, lze označení [redacted] v SMS zprávách s obchodním sdělením považovat dle kontrolujících za dostatečné splnění podmínky uvedené v § 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, a které není pro adresáty nikterak matoucí, jelikož ihned vědí, o jakou společnost se jedná.

**V návaznosti na výše uvedené kontrolující konstatují, že kontrolovaná osoba v případě zpráv s obchodním sdělením zasílaných formou e-mailu a SMS zpráv v roce 2023 postupovala a nadále postupuje v souladu s ustanovením § 7 odst. 4 písm. b) zákona č. 480/2004 Sb., jelikož zprávy obsahují dostatečně jasnou a zřetelnou totožnost (identifikaci) odesílatele, jehož jménem se komunikace uskutečňuje.**


#### **Kontrolní zjištění č. 5**



Kontrolující dále posuzovali, 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 uvádějí, 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 „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 e-mailových i SMS kampaní (viz kontrolní zjištění č. 1 a přehled podkladů č. 5).

U všech e-mailových obchodních sdělení z vybraných marketingových kampaní v roce 2023 bylo u zpráv na konci, v patičce e-mailů uvedeno „Pokud si nadále nepřejete dostávat podobná sdělení, odhlašte se zde“. Takto uvedenou informaci v patičkách e-mailových zpráv lze tedy považovat za dostačující splnění podmínky uvedené § 7 odst. 4 písm. c) zákona č. 480/2004 Sb., neboť tyto e-mailové zprávy obsahovaly jasnou a zřetelnou informaci, jak může adresát přímo a účinně obchodní sdělení odhlásit či zrušit.

Naopak u všech SMS zpráv s obchodním sdělením z vybraných marketingových kampaní v roce 2023 nebyla uvedena žádná informace a možnost, jak zasláná obchodní sdělení odhlásit či zrušit. Kontrolovaná osoba doložila i nově upravené texty SMS zpráv s obchodním sdělením, které začala používat od cca 29. března 2024 a poté i cca od konce května 2024, s tím, že na konci SMS zpráv s obchodním sdělením začala uvádět nejprve text „Zasílání OS zrušíte v zákaznickém profilu“ a poté i text „Zasílání OS zrušíte na: , tak aby tyto zprávy splňovaly náležitosti § 7 odst. 4 písm. c) zákona č. 480/2004 Sb. (viz přehled podkladů č. 5 a 8.3).

K tomu kontrolující dodávají, že jsou obchodní sdělení zasílána pouze zákazníkům, kteří udělí svůj souhlas se zasíláním obchodních sdělení, a to ve svém uživatelském účtu na  či přímo v rámci registrace při nákupu, a je tak zřejmé, že tuto možnost má adresát právě i ve svém uživatelském nastavení na  či v aplikaci. Je však nutné přihlídnout i k tomu, že adresát obchodního sdělení musí mít možnost odvolat (zrušit) zasílání obchodních sdělení „přímo“ a „účinně“, a to např. proklikem pro odhlášení, zavoláním na bezplatnou linku, apod., přičemž varianty, které kontrolovaná osoba pro odvolání souhlasu (zrušení zasílání) dosud provedla, neumožňují dané odvolání, resp. zrušení zasílání obchodních sdělení např. i uživatelům, kteří nevlastní chytrý mobilní telefon či v případě, kdy nemají datové připojení.

V této souvislosti kontrolující kontrolované osobě doporučují, aby možnost odmítnutí (resp. odvolání) souhlasu u zasílaných SMS zpráv s obchodním sdělením upravila, např. o uvedení telefonního čísla do SMS zprávy, kam by mohli uživatelé zavolat a předmětné zasílání odvolat/zrušit, aniž by se nutně museli přihlašovat do svého uživatelského profilu na , či museli být připojeni k internetu, a to tak, aby byla naplněna podmínka „přímo“ a „účinně“ uvedená v ustanovení § 7 odst. 4 písm. c) zákona č. 480/2004 Sb.

K výše uvedenému kontrolující dále uvádějí, že kontrolovaná osoba doložila soupis všech odeslaných SMS zpráv od ledna 2023 do února 2024, a to za období, kdy nebyla splněna výše uvedená podmínka § 7 odst. 4 písm. c) zákona č. 480/2004 Sb., kdy SMS zprávy neobsahovaly jasnou a zřetelnou informaci, jak zasílání obchodních sdělení odmítnout (zrušit). Za toto výše uvedené období tedy kontrolovaná osoba odeslala  SMS zpráv s obchodním sdělením, které nesplňovaly výše uvedenou podmínku § 7 odst. 4 písm. c) zákona č. 480/2004 Sb. (viz přehled podkladů č. 8.4).

**V návaznosti na výše uvedené kontrolující konstatují, že kontrolovaná osoba v případě SMS zpráv s obchodním sdělením zasílaných v roce 2023 a minimálně do února roku 2024 postupovala v rozporu ustanovením § 7 odst. 4 písm. c) zákona č. 480/2004 Sb., neboť tyto SMS zprávy byly zasílány bez jakékoliv informace o možnosti zasílání odmítnout (zrušit), resp. bez 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, kdy celkový počet takto odeslaných SMS zpráv činí za toto období 714.818.**

**V návaznosti na výše uvedené kontrolující konstatují, že kontrolovaná osoba v případě zpráv s obchodním sdělením zasílaných formou e-mailu v roce 2023 postupovala a nadále postupuje v souladu s ustanovením § 7 odst. 4 písm. c) zákona č. 480/2004 Sb., jelikož zprávy obsahují 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.	pověřená zaměstnankyně	(podepsáno elektronicky)
.....	.....	
titul jméno příjmení	funkce	podpis

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

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