



ÚŘAD PRO OCHRANU OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7
tel.: 234 665 111, fax: 234 665 444
posta@uouu.cz, www.uouu.cz



Čj. UOOU-00388/21-24
Praha 1. prosince 2021

Protokol o kontrole

Kontrolní orgán:

Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem 170 00 Praha 7 – Holešovice, Pplk. Sochora 727/27, IČO: 708 37 627 (dále jen „Úřad“).

Pravomoc kontrolního orgánu k výkonu kontroly vyplývá z čl. 58 odst. 1 písm. b) nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) ve spojení s § 50 zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a podle § 10 odst. 1 písm. a) zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti), ve znění pozdějších předpisů.

Kontrolující:

Mgr. Martina Šnajderová DiS., pověřená zaměstnankyně Úřadu, číslo průkazu [REDACTED], jako vedoucí kontrolní skupiny na základě pověření ke kontrole ze dne 13. května 2021;

Michal Choutka, pověřený zaměstnanec Úřadu, číslo průkazu [REDACTED] na základě pověření ke kontrole ze dne 13. května 2021.

Kontrolovaná osoba:

[REDACTED]
(dále též „kontrolovaná osoba“)

zastoupená na základě plné moci [REDACTED]

Místo provedení kontroly:

- sídlo Úřadu
- sídlo kontrolované osoby

Předmět kontroly:

Předmětem kontroly je dodržování povinností vyplývajících ze zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti), týkajících se rozesílání obchodních sdělení pomocí elektronických prostředků.

Zahájení kontroly – kontrola byla zahájena **oznámením o zahájení kontroly**, čj. UOOU-00388/21-7 ze dne 20. května 2021, doručeném do datové schránky dne 25. května 2021.

Poslední kontrolní úkon – posledním kontrolním úkonem předcházejícím vyhotovení protokolu o kontrole je srovnávací analýza pod čj. UOOU-00388/21-24 ze dne 12. října 2021.

I. Přehled podkladů:

Protokol o kontrole se opírá o podklady a dokumenty, které byly pořízeny v průběhu kontroly, popř. o dokumenty a skutečnosti, které jsou kontrolnímu orgánu známy z jeho úřední činnosti:

1. Stížnosti na zasílání nevyžádaných obchodních sdělení podané [redacted] od 18. ledna 2021 do 8. září 2021, evidované pod čj. UOOU-00388/21-1 [redacted] počet stížností: 4;
2. Analýza čj. UOOU-00388/21-3 ze dne 28. dubna 2021, počet listů: [redacted] celkem: 4;
 - 2.1. Výtisk z webových stránek www.justice.cz – [redacted] vytištěno dne 21. ledna 2021, počet listů: 2;
 - 2.2. Výtisk z webových stránek www.nic.cz – [redacted] 21. ledna 2021, počet listů: 1;
 - 2.3. Výtisk z webových stránek [redacted] – ochrana osobních [redacted] vytištěno dne 21. ledna 2021, počet listů: 1;
3. Doplnění ke stížnosti [redacted], pod čj. UOOU-00388/21-4 [redacted] počet listů: 2, přílohy počet listů celkem: 182;
 - 3.1. Příloha č. 1 – zdrojový kód hlavička, počet listů: 41;
 - 3.2. Příloha č. 2 – obchodní sdělení [redacted] %“ [redacted]
 - 3.3. Příloha č. 3 – obchodní sdělení [redacted] listů: 3;
 - 3.4. Příloha č. 4 – obchodní sdělení [redacted] počet listů: 2;
 - 3.5. Příloha č. 5 – zdrojový kód hlavička, počet listů: 28;
 - 3.6. Příloha č. 6 – zdrojový kód hlavička, počet listů: 36;
 - 3.7. Příloha č. 7 – obchodní sdělení [redacted] počet listů: 4;
 - 3.8. Příloha č. 8 – obchodní sdělení „ [redacted] počet listů: 3;
 - 3.9. Příloha č. 9 – zdrojový kód hlavička, počet listů: 38;
 - 3.10. Příloha č. 10 – obecný dotaz – e-mail o zrušení newsletterů [redacted]
 - 3.11. Příloha č. 11 – obecný dotaz – e-mail o zrušení newsletterů [redacted]
 - 3.12. Příloha č. 12 – zdrojový kód hlavička, počet listů: 2;
 - 3.13. Příloha č. 13 – podmínky členství [redacted] 29. července 2019, počet listů: 1;
 - 3.14. Příloha č. 14 – obchodní sdělení [redacted]
 - 3.15. Příloha č. 15 – obchodní sdělení [redacted] listů: 6;

- 3.16. Příloha č. 16 – obchodní sdělení [REDACTED], počet listů: 6;
- 3.17. Příloha č. 17 – screenshot nastavení účtu – můj newsletter, počet listů: 1;
- 3.18. Příloha č. 18 – screenshot věrnostní kluby, počet listů: 1;
4. Doplnění podání, pod čj. UOOU-00388/21-5 ze dne 5. května 2021, počet listů: 6;
5. Pověření ke kontrole, pod čj. UOOU-00388/21-6 ze dne 13. května 2021, počet listů: 1;
6. Oznámení o zahájení kontroly, pod čj. UOOU-00388/21-7 ze dne 20. května 2021, počet listů: 8;
7. Úřední záznam o provedení kontrolního úkonu, pod č. j. UOOU-00388/21-8 ze dne 27. května 2021, počet listů: 1, přílohy počet listů celkem: 55;
 - 7.1. Obchodní sdělení ze dne 25. května 2021 počet listů: 2;
 - 7.2. Printscreen z webových stránek [REDACTED] – nastavení odběru zpráv, počet listů: 1;
 - 7.3. Odhlášení zasílání novinek ze dne 25. května 2021, počet listů: 1;
 - 7.4. Printscreen z webových stránek [REDACTED] – nastavení odběru zpráv: zasílání e-mailů bylo úspěšně odhlášeno, počet listů: 1;
 - 7.5. Obchodní sdělení ze dne 26. května 2021, počet listů: 2;
 - 7.6. Printscreen z webových stránek [REDACTED] – nastavení odběru zpráv, počet listů: 1;
 - 7.7. Printscreen z webových stránek [REDACTED] – nastavení odběru zpráv, počet listů: 1;
 - 7.8. Odhlášení zasílání novinek ze dne 26. května 2021, počet listů: 1;
 - 7.9. Printscreen z webových stránek [REDACTED] – nastavení odběru zpráv, počet listů: 1;
 - 7.10. Printscreen z webových stránek [REDACTED] – registrace, počet listů: 10;
 - 7.11. Výtisk z webových stránek [REDACTED] – klientské centrum, vytištěno dne 3. května 2021, počet listů: 3;
 - 7.12. Výtisk z webových stránek [REDACTED] – košík, vytištěno dne 3. května 2021, počet listů: 1;
 - 7.13. Informace o změně hesla, vytištěno dne 3. května 2021, počet listů: 1;
 - 7.14. Obchodní podmínky [REDACTED], platné a účinné od [REDACTED], počet listů: 4;
 - 7.15. Ochrana osobních údajů [REDACTED], počet listů: 12;
 - 7.16. Podmínky členství [REDACTED], platné a účinné [REDACTED], počet listů: 1;
 - 7.17. Podmínky členství [REDACTED], platné a účinné [REDACTED], počet listů: 1;
 - 7.18. Podmínky členství [REDACTED], platný a účinný [REDACTED], počet listů: 2;
 - 7.19. Obchodní sdělení ze dne 27. května 2021, počet listů: 2;
 - 7.20. Printscreen z webových stránek [REDACTED] – nastavení odběru zpráv, počet listů: 1;
 - 7.21. Printscreen z webových stránek [REDACTED] – nastavení odběru zpráv, počet listů: 1;
 - 7.22. Printscreen z webových stránek [REDACTED] – nastavení odběru zpráv, počet listů: 1;
 - 7.23. Odhlášení zasílání novinek ze dne 27. května 2021, počet listů: 1;
 - 7.24. Odhlášení zasílání novinek ze dne 27. května 2021, počet listů: 1;

- 7.25. Odhlášení zaslání novinek ze dne 27. května 2021, počet listů: 1;
- 7.26. Odhlášení zaslání novinek ze dne 27. května 2021, počet listů: 1;
- 7.27. Printscreen z webových stránek [redacted] – nastavení odběru zpráv, počet listů: 1;
- 7.28. Printscreen z webových stránek [redacted] – nastavení odběru zpráv, počet listů: 1;
8. Úřední záznam o provedení kontrolního úkonu, pod čj. UOOU-00388/21-9 ze dne 16. června 2021, počet listů: 1, přílohy počet listů celkem: 12;
 - 8.1. Opětné odhlášení zaslání obchodních sdělení ze dne 16. června 2021, počet listů: 2;
 - 8.2. Obchodní sdělení ze dne 14. června 2021, počet listů: 2;
 - 8.3. Printscreen z webových stránek [redacted] – nastavení odběru zpráv, počet listů: 2;
 - 8.4. Nastavení účtu u [redacted], počet listů: 6;
9. Odpověď na oznámení o zahájení kontroly, pod čj. UOOU-00388/21-10 ze dne 25. června 2021, počet listů: 2; přílohy počet listů celkem:
 - 9.1. Soupis objednávek [redacted], vytištěno dne 25. června 2021, počet listů: 1;
 - 9.2. Soupis objednávek [redacted], vytištěno 25. června 2021, počet listů: 1;
 - 9.3. Odhlášení obchodního sdělení, počet listů: 1;
 - 9.4. Plná moc ze [redacted], počet listů: 2;
 - 9.5. Výpis e-mailů, počet listů: 1;
10. Úřední záznam o provedení kontrolního úkonu + telefonát, pod čj. UOOU-00388/21-11 ze dne 16. července 2021, počet listů: 1, přílohy počet listů celkem:
 - 10.1. Odhlášení zaslání novinek – odpověď, počet listů: 4;
 - 10.2. Informační e-mail na základě telefonního hovoru, ze dne 16. července 2021, počet listů: 1;
11. Doplnění podkladů, pod čj. UOOU-00388/21-12 ze dne 21. července 2021, počet listů: 1 + 1x nosič USB obsahující databázi e-mailů ke kampani ze dne 17. února 2021;
12. Žádost o součinnost, pod čj. UOOU-00388/21-13 ze dne 26. července 2021, počet listů: 1;
13. Úřední záznam o provedení kontrolního úkonu, pod čj. UOOU-00388/21-14 ze dne 28. července 2021, počet listů: 1, přílohy počet listů celkem: 17;
 - 13.1. Zkouška registrace ze dne 27. července 2021, počet listů: 13;
 - 13.2. Dokončení registrace [redacted] ze dne 28. července 2021, počet listů: 2;
 - 13.3. Dokončení registrace [redacted] ze dne 28. července 2021, počet listů: 2;
14. Úřední záznam o provedení kontrolního úkonu, pod čj. UOOU-00388/21-15 ze dne 2. srpna 2021, počet listů: 1, přílohy počet listů celkem:
 - 14.1. Obchodní sdělení doručeno dne 29. července 2021, počet listů: 2;
 - 14.2. Věrnostní kluby na [redacted], počet listů: 3;
 - 14.3. Printscreen z webových stránek [redacted] – nastavení odběru zpráv, počet listů: 3;
15. Protokol z ústního jednání a místního šetření, pod čj. UOOU-00388/21-16, počet listů: 7;
16. Oznámení o doručení další stížnosti – nový podnět, pod čj. UOOU-00388/21-19, počet listů: 1;
17. Doplnující vyjádření k protokolu z ústního jednání a místního šetření ze dne 24. září 2021, pod čj. UOOU-00388/21-20, počet listů: 17;
18. Úřední záznam (telefonní hovor) ze dne 29. září 2021, pod čj. UOOU-00388/21-21, počet listů: 1;

19. Odpověď v rámci oznámení o doručení další stížnosti ze dne 7. října 2021, pod čj. UOOU-00388/21-22, počet listů: 1,
20. Konečná analýza na protokol o kontrole ze dne čj. UOOU-00388/21-23, počet listů: 3, přílohy počet listů celkem: 26:
 - 20.1. Výtisk z www.justice.cz – [REDACTED], počet listů: 9;
 - 20.2. Výtisk příkazového řádku [REDACTED] na IP adrese [REDACTED], počet listů: 1
 - 20.3. Výtisk IP adres [REDACTED] z www.whois.com, počet listů: 3;
 - 20.4. Soupis z IS UOOU týkající se počtu řízení u [REDACTED], počet listů: 1;
 - 20.5. Výtisk kontaktních informací na [REDACTED], počet listů: 3;
 - 20.6. Výtisk domény [REDACTED] na www.nic.cz, počet listů: 1;
 - 20.7. Kopie rozhodnutí čj. UOOU-00681/20-12 a čj. UOOU-00681/20-18, počet listů: 8
 - 20.8. výtisky týkající se nastavení zasílání obchodních sdělení v rámci registrací a následných nákupů, nastavení registrace bez nákupu, nákup bez registrace, nákup s registrací, počet listů: 4

II. Kontrolní zjištění kontrolujícího

Kontrolní zjištění č. 1

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

Předmětná sdělení byla rozesílána dne 18. ledna 2021, 17. února 2021, 18. srpna 2021 z e-mailové adresy [REDACTED] a dne 7. září 2021 z e-mailové adresy [REDACTED].

Sdělení ze dne 18. ledna 2021 s předmětem: [REDACTED] a sdělení ze dne 17. února 2021 s předmětem: [REDACTED] obsahovala nabídky zboží vč. slev společně s odkazem na internetovou stránku [REDACTED] a na stažení příslušné aplikace. Sdělení ze dne 18. srpna 2021 s předmětem: [REDACTED] a sdělení ze dne 7. září 2021 s předmětem: [REDACTED] obsahovala hodnotící dotazníky v souvislosti s nákupem na [REDACTED] společně s odkazem na internetovou stránku [REDACTED] a na stažení příslušné aplikace.

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.

Za obchodní sdělení se tak považují i hodnotící dotazníky, jelikož i tyto zprávy posilují image konkrétního subjektu, neboť jejich následným zasláním po zakoupeném zboží či službě se opětovně daný podnikatelský subjekt touto zprávou zviditelňuje a dochází tak, i přesto, že není nabízen konkrétní produkt či služba, minimálně k nepřímé podpoře takového subjektu. Kontrolující dále uvádějí, že pokud jde o pojem obchodní sdělení, není rozhodné, kým je takový dotazník fakticky zaslán, jelikož se váže k výrobku či službě daného podnikatelského subjektu a tento je zasláním dotazníku spokojenosti opětovně propagován. Nelze tedy připustit výklad, že pokud dotazník spokojenosti zasílá kontrolovaná osoba, o obchodní sdělení se nejedná a pokud jej zasílá třetí subjekt (Heureka) tak se o obchodní sdělení jedná.

Ve vztahu k pojmu obchodní sdělení odkazují kontrolující též na webové stránky www.uoou.cz, sekci <https://www.uoou.cz/casto-kladene-otazky-k-zakonu-c-480-2004-sb/ds-5494/archiv=0&p1=1493> a současně též na rozhodnutí čj. UOOU-00681/20-12, které bylo potvrzeno i rozhodnutím předsedy Úřadu čj. UOOU-0681/20-18 (viz přehled podkladů č. 20.7)

Na základě výše uvedeného kontrolující vyhodnotili, že předmětná sdělení, která byla zasílána prostřednictvím elektronické pošty (viz přehled podkladů č. 1) odpovídají definici obchodního sdělení ve smyslu § 2 písm. f) zákona č. 480/2004 Sb., jelikož obsahovala obchodní nabídky zboží, slev, hodnotících dotazníků, a rovněž vybízela k návštěvě internetové stránky obchodu, určené k přímé či nepřímé podpoře nabízeného zboží.

Kontrolní zjištění č. 2

Kontrolující zjišťovali, kým byla předmětná obchodní sdělení odesílána, resp. šířena. Na základě technické analýzy hlaviček jednotlivých e-mailových zpráv obsahujících obchodní sdělení, které byly přiloženy k jednotlivým stížnostem (viz přehled podkladů č. 1), je patrné, že předmětná obchodní sdělení byla odesílána v období od 18. ledna 2021 do 7. září 2021 z e-mailových adres [redacted] a [redacted] a IP adres [redacted] a [redacted], kdy součástí zaslaných obchodních sdělení, vč. hodnotících dotazníků byly i odkazy na internetové stránky [redacted].

Na základě výpisu z www.nic.cz bylo zjištěno, že držitelem doménového jména [redacted] je kontrolovaná osoba (viz přehled podkladů č. 2.2 a 20.6).

Odesílající IP adresa [redacted], ze které byla obchodní sdělení odesílána spadá do adresného rozsahu zahraniční společnosti [redacted] a odesílající IP adresa [redacted] spadá do adresného rozsahu samotné kontrolované osoby (viz přehled podkladů č. 20.3).

Náhledem na internetové stránky [redacted] bylo dále zjištěno, že tyto jsou provozovány kontrolovanou osobou (viz přehled pokladů č. 2.3, 7 a 20.5).

Dále bylo na základě výtisku příkazového řádku [redacted] zjištěno, že hostingové služby domény [redacted] jsou poskytovány na IP adresách [redacted] či [redacted], případně [redacted] nebo [redacted], spadající taktéž do adresného rozsahu kontrolované osoby (viz 20. a 20.3).

Kontrolovaná osoba ve svém vyjádření ze dne 25. června 2021 uvedla, že obchodní sdělení zaslana z e-mailové adresy [redacted] na e-mailové adresy [redacted] a [redacted] odeslala, kdy tyto e-mailové adresy byly získány registrací zákazníků v rámci objednávkového procesu v internetovém obchodě [redacted] (viz přehled podkladů č. 9). Zároveň v rámci doplňujícího vyjádření ze dne 24. září 2021 a 7. října 2021 kontrolovaná osoba k další e-mailové adrese, na kterou zaslala 2x hodnocení nákupu z e-mailové adresy [redacted] a [redacted] na e-mailovou adresu [redacted] uvedla, že tyto nepovažuje dle definice za obchodní sdělení ve smyslu § 2 písm. f) zákona č. 480/2004 Sb., nicméně z daných vyjádření zřetelně vyplývá, že tato sdělení taktéž odeslala, a to vlastními prostředky (viz přehled podkladů č. 17 a 19). Více k tomuto bude popsáno v kontrolním zjištění č. 3 a 4.

Kontrolující mají na základě výše uvedených zjištění za zcela prokázané, že odesílatelem a šířitelem obchodních sdělení vč. hodnotících dotazníků realizovaných z výše uvedených e-mailových adres, je sama kontrolovaná osoba.

Kontrolní zjištění č. 3

V tomto kontrolním zjištění je konkrétně popsán proces získávání osobních údajů, resp. e-mailových adres či telefonních čísel, informování subjektu údajů v souvislosti s jednotlivými situacemi, či proces odvolání uděleného souhlasu či odhlášení se z rozesílek, a to pro účely přímého marketingu – zasílání obchodních sdělení. Rozesílka obchodních sdělení je pak posuzována v režimu zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů, jelikož je realizována elektronickými prostředky (elektronickou poštou).

V této souvislosti kontrolující posuzovali, zda je splněna podmínka (resp. příslušný právní titul) 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 (režim opt-in). Případně zda je splněna podmínka uvedená v § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., vztahující se k zákazníkům odesílatele (režim opt-out).

K tomuto kontrolující obecně sděluje, že 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 zasláném sdělení. Zákon č. 480/2004 Sb. pro souhlas se zasíláním obchodních sdělení nestanoví povinnou formu, například písemnou. V případě konfliktní situace, kdy adresát obchodního sdělení tvrdí, že mu bylo odesílatelem zasláno obchodní sdělení bez jeho souhlasu, je však důkazní břemeno na straně odesílatele. V tomto případě je odesílatel povinen prokázat, že adresát souhlasil se zasláním obchodního sdělení, a že souhlas splňoval všechny výše uvedené náležitosti. Z tohoto vyplývá, že souhlas adresáta musí prokázat odesílatel (šířitel) obchodního sdělení. Souhlas se zasíláním obchodních sdělení musí být získán před odesláním obchodního sdělení a musí být vztahen 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, aniž by si opatřovala předchozí souhlas s využitím elektronického kontaktu za účelem šíření obchodních sdělení od svých zákazníků. Musí však být dodržen předpoklad, že zákazník má jasnou a zřetelnou možnost jednoduchým způsobem, zdarma nebo na účet této fyzické nebo právnické osoby odmítnout souhlas s takovýmto využitím svého elektronického kontaktu i při zasílání každé jednotlivé zprávy, pokud původně toto využití neodmítl.

Osobní údaje, konkrétně e-mailové adresy a telefonní čísla jsou kontrolovanou osobou pro účely přímého marketingu – zasílání obchodních sdělení získávány primárně prostřednictvím objednávkového formuláře, který zákazníci vyplní při nákupu na internetovém obchodě [redacted], dále registrací uživatelů internetového obchodu [redacted], či přímo vstupem (registrací) do věrnostních klubů v rámci daných registrací na [redacted] a [redacted].

Kontaktní údaje jsou uchovávány v [redacted]. Získané údaje o zákaznících (uživateli webu [redacted]) jsou zpracovávány prostřednictvím [redacted]. Dále kontrolovaná osoba uvedla, že k rozesílání obchodních sdělení využívá IP adresy [redacted] a probíhá z e-mailové adresy [redacted].

Skutečnost, jakým způsobem fakticky probíhá proces získávání těchto osobních údajů (e-mailových adres a telefonních čísel) na [redacted] vč. následných zasílání obchodních sdělení a případného odmítání, ověřili kontrolující na zkušebním nedokončeném nákupu, registrací do uživatelského účtu (bez nákupu i s nákupem) a také vstupem do jednotlivých klubů, vč. vyzkoušení odmítání ze zasílání dalších obchodních sdělení, a to se zkušebními e-mailovými adresami [redacted], [redacted] a [redacted] (viz přehled podkladů č. 7, 8, 10, 13 a 20). Zjištěné skutečnosti kontrolující porovnali i s dokumenty, které jsou zveřejněny na [redacted] a především s vyjádřením kontrolované osoby (viz přehled podkladů č. 9, 15, 17 a 19).

Možnosti získávání osobních údajů (e-mailových adres či telefonních čísel) kontrolovanou osobou pro využití k zasílání obchodních sdělení:

a) registrace do uživatelského účtu [REDACTED] (bez nákupu)

Kontrolující tento způsob získání osobních údajů (e-mailová adresa a telefonní číslo) pro účely přímého marketingu – zasílání obchodních sdělení prověřili tím, že provedli registraci uživatelského účtu na [REDACTED] s e-mailovou adresou [REDACTED]. Při této provedené registraci bylo políčko „Přeji si dostávat informace o novinkách a akčních nabídkách“, před zatrženo.

Dle zveřejněného dokumentu na [REDACTED] „ochrana osobních údajů zákazníků“ a i dle vyjádření kontrolované osoby, jsou v případě provedené registrace bez nákupu (tedy je pouze vytvořen uživatelský účet na [REDACTED] takovému uživateli zasílána obchodní sdělení dle § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb., tedy pouze na základě souhlasu.

Kontrolující v této souvislosti uvádějí, že pokud je vytvářen pouze uživatelský účet bez provedení nákupu, není možné, aby dané pole „Přeji si dostávat informace o novinkách a akčních nabídkách“, bylo předem zaškrtnuto, jelikož uživatel pak nemá možnost aktivně sám souhlas se zasíláním obchodních sdělení udělit (tedy viz § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb. – režim opt-in).

Pakliže kontrolovaná osoba zasílá obchodní sdělení na základě takto „uděleného“ souhlasu, jedná v rozporu s § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb.


b) registrace do uživatelského účtu [REDACTED] (spojená s nákupem)

Kontrolující prověřili i způsob, kdy byla provedena registrace a současně byl proveden i zkušební nedokončený nákup. V tomto případě se v registračním formuláři objevilo políčko „Přeji si dostávat informace o novinkách a akčních nabídkách“, které nebylo předem zaškrtnuto. V dalším kroku registrace (resp. v dalším kroku týkajícího se daného nákupu spojeného s registrací) bylo uvedeno pole „Nesouhlasím se zasláním dotazníku spokojenosti v rámci programu Heureka – Ověřeno zákazníky“. Toto pole nebylo zatrženo (bylo prázdné).

Dle zveřejněného dokumentu na [REDACTED] „ochrana osobních údajů zákazníků“ jsou získané osobní údaje (e-mailová adresa či telefonní číslo), tedy získané v souvislosti s prodejem výrobku a služby (registrace spojená s nákupem) využity pro následné zasílání obchodních sdělení na základě oprávněného zájmu, tedy v souladu s ustanovením § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., tedy bez souhlasu (režim opt-out).

Při místním šetření kontrolovaná osoba k tomuto uvedla, že při registraci uživatelského účtu spojeného s nákupem se jedná o právní titul oprávněného zájmu. Tedy pokud dané políčko zaškrtnuté není, jedná se o zasílání obchodních sdělení na základě § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb. a těmto uživatelům jsou zasílána vlastní a obdobná obchodní sdělení. Možnost odhlášení je dána odkazem v každém dalším obchodním sdělení či jinými způsoby (e-mail, telefon, DPO apod.). Možnost dopředu odmítnout zasílání obchodních sdělení není v tomto případě umožněna.

Kontrolující považuje za nutné uvést, že informace poskytnutá při registraci spojené s nákupem, tedy uvedení pole: „*Přeji si dostávat informace o novinkách a akčních nabídkách*“ je v případě, kdy toto pole není předem zaškrtnuto, pro registrujícího nakupujícího uživatele velice matoucí, jelikož se tento uživatel správně může domnívat, že zaškrtnutím pole projeví souhlas se zasíláním obchodních sdělení a pokud ho nechá prázdné, tak mu obchodní sdělení zasílána nebudou. Toto však neodpovídá tomu, jak kontrolovaná osoba postupuje, neboť při registraci spojené s nákupem považuje kontrolovaná osoba, takového uživatele za svého zákazníka, kterému zasílá obchodní sdělení na základě oprávněného zájmu (tedy režimu opt-out, tedy bez souhlasu).

K tomu kontrolující dále uvádějí, že pokud je registrace do uživatelského účtu prováděna současně s nákupem na , a kontrolovaná osoba tedy využívá zákonné možnosti zaslat obchodní sdělení na základě oprávněného zájmu (tedy bez nutnosti získávat souhlas), a to v souladu s ustanovení § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., je nutno dodržet i další podmínku danou tímto ustanovením, a tedy umožnit takovému uživateli předem odmítnout zasílání obchodních sdělení (resp. předem odmítnout využití zadaných údajů pro účely zasílání obchodních sdělení), a to právě již při prováděné registraci spojené s nákupem.

V tomto případě (registrace s nákupem) by naopak pole „*Přeji si dostávat informace o novinkách a akčních nabídkách*“ mělo být předem zaškrtnuto (což by odpovídalo právnímu titulu oprávněného zájmu, resp. právnímu titulu dle § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb.) a zrušením tohoto zaškrtnutí, by pak daný uživatel provedl odmítnutí (tedy by využití svých osobních údajů pro účely zasílání obchodních sdělení tímto způsobem mohl odmítnout). Další možností by pak bylo dát toto pole do negativní formy, tedy „*Nepřeji si ...*“ a zaškrtnutím tohoto pole by pak zákazník zasílání obchodních sdělení dopředu odmítl.




Další možností, která by byla pro uživatele vhodnější, by bylo vytvoření samostatného pole pro odmítnutí využití kontaktních údajů pro účely zasílání obchodních sdělení, kdy zaškrtnutím takto vytvořeného políčka by byla projevována vůle zasílání obchodních sdělení na takto získané kontaktní údaje odmítnout.

Oba uvedené příklady by tak naplňovaly podmínku uvedenou v § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb. Kontrolující doporučují, aby tyto způsoby byly současně doplněny i příslušnou informací, aby daný uživatel vždy věděl, jaký úkon činí.

Pokud jde o pole vztahující se k zasílání dotazníků spokojenosti. Kontrolující uvádějí, že dotazníky spokojenosti, které jsou za obchodní sdělení považovány (viz kontrolní zjištění č. 1), jsou zasílány na základě právního titulu oprávněného zájmu (tedy § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb.) a měla by tedy být taktéž uvedena možnost tyto dotazníky dopředu odmítnout. K tomu kontrolující poznamenávají, že tato možnost je dána tím, že daný uživatel může svým aktivním projevem vůle, tedy zaškrtnutím příslušného pole („*Nesouhlasím se zasláním dotazníku spokojenosti v rámci programu Heureka – Ověřeno zákazníky*“), zasílání těchto dotazníků odmítnout. Nicméně, jak je uvedeno též v rámci kontrolního zjištění č. 1, zasílá kontrolovaná osoba nikoli pouze dotazníky spokojenosti v rámci programu Heureka (ověřeno zákazníky), ale též své vlastní hodnotící dotazníky, které jsou za obchodní sdělení též považovány. Kontrolovaná osoba by tak měla doplnit příslušné pole i k těmto dotazníkům, nebo toto pole na tyto dotazníky taktéž rozšířit.

Kontrolující konstatují, že v rámci prováděné registrace spojené s nákupem, podává kontrolovaná osoba matoucí informaci o možnosti udělit pro tento účel (zasílání obchodních sdělení vlastním zákazníkům) souhlas, přestože má přímý marketing – zasílání obchodních sdělení zákazníkům postaven na oprávněném zájmu (tedy na právním titulu dle § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb.). Dále kontrolovaná osoba v těchto případech nedává takovému zákazníkovi možnost dopředu odmítnout využití jeho kontaktních údajů pro účely zasílání obchodních sdělení obsahujících nabídku vlastních a obdobných výrobků a služeb. Stejně platí též pro možnost předchozího odmítnutí v případě zasílání vlastních dotazníků spokojenosti.

c) nákup již registrovaného uživatele na

Kontrolující prověřili tento způsob provedením zkušebního nedokončeného nákupu na  s e-mailovou adresou  a  (viz přehled podkladů č. 7, 15 a 20.8).

V tomto případě bylo ověřeno, že pokud má daný registrovaný uživatel ve svém profilu nastaveno zasílání obchodních sdělení (má tedy toto zasílání povolené, jelikož jej při registraci bez nákupu povolil, či při registraci spojené s nákupem neodmítl, což však viz bod b) nemá kontrolovaná osoba ošetřeno), nejsou mu již při nákupu zobrazeny žádné možnosti. Toto nastavení odpovídá skutečnosti, že kontrolovaná osoba takovému zákazníkovi (registrovanému uživateli) zasílá obchodní sdělení na základě jeho nastavení v jeho profilu. V každém obchodním sdělení je pak v souladu s § 7 odst. 4 písm. c) zákona č. 480/2004 Sb. uvedena možnost toto zasílání odmítnout, která je pak následně změněna i v rámci profilu daného uživatele. Pokud by měl uživatel ve svém profilu nastaveno, že si nepřeje zasílání obchodních sdělení, je takovému uživateli při nákupu zobrazena možnost zaškrtnout pole „*Tip: Přihlaste se k příjmu marketingových zpráv a získejte zajímavé slevy*“. V případě zaškrtnutí tohoto pole (projevení souhlasu se zasíláním obchodních sdělení) se toto nastavení změní i v profilu uživatele.

Vzhledem ke skutečnosti, že v profilu uživatele neumožňuje kontrolovaná osoba nastavit možnost zasílání dotazníků spokojenosti, je možnost jejich odmítnutí uvedena v rámci každého nákupu (v případě dotazníků Heureka). Pokud kontrolovaná osoba zasílá i své vlastní hodnotící dotazníky spokojenosti, je třeba tuto možnost uvést i u nich (viz též výše bod b).

Kontrolující konstatují, že v případě přímého marketingu – zasílání obchodních sdělení v rámci nákupu již registrovaného uživatele, postupuje kontrolovaná osoba v souladu s nastavením těchto uživatelů v rámci jejich profilů. Současně však kontrolující upozorňují na situaci, kdy v případě zasílání vlastních dotazníků spokojenosti, neumožňuje kontrolovaná osoba nakupujícímu registrovanému uživateli odmítnout zasílání těchto dotazníků.




d) nákup bez registrace na


Kontrolující prověřili i tento způsob, přičemž odkazují na výše uvedený bod b) – nákup s registrací, jelikož v tomto případě se jedná o stejný právní titul, na základě, kterého je následně prováděn přímý marketing – zasílání obchodních sdělení. Jelikož kontrolovaná osoba získává kontaktní údaje daného zákazníka v souvislosti s prováděným nákupem, může na takto získané kontaktní údaje zasílat obchodní sdělení na základě oprávněného zájmu (tedy opt-out

dle § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb.), ovšem za splnění podmínek uvedených v § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb. Formulář, který se objevuje v souvislosti s nákupem bez registrace, by tedy namísto pole „Přeji si dostávat informace o novinkách a akčních nabídkách“ měl obsahovat informaci o možnosti zasílání obchodních sdělení odmítnout.

V tomto případě, tedy kontrolující odkazují na stejný závěr, jako je uveden u bodu b) tohoto kontrolního zjištění.

e) registrace do některého z klubů na 


Kontrolující provedli v rámci výše uvedených registrací i zkušební vstup (přihlášení) do ,  a . Tento krok je proveden pouze vstupem, přihlášením se do příslušného klubu, kde jsou zobrazeny pouze příslušné podmínky členství, vstup do klubu tedy není podmíněn samostatným zaškrtačacím políčkem (viz přehled podkladů č. 7, 8, 9, 10, 13, 14 a 15).

K tomu kontrolující uvádějí, že dle zveřejněných podmínek členství jednotlivých klubů na  pod body 2.2, příp. 2.3, je uvedeno „Klub je mailingovým klubem opravňujícím členy čerpat zvláštní nabídky a výhody opravňujícím členy čerpat zvláštní nabídky a výhody poskytované společností pouze členům klubu. Žádostí o členství v klubu vyjadřuje zákazník souhlas se zasíláním obchodních sdělení formou e-mailu nebo SMS v rozsahu informací ohledně klubu a zboží patřícího do tzv. segmentu chovatelských potřeb, případně kávového segmentu. V případě, že zákazník dříve odhlásil odběr obchodních sdělení, tento je ve výše uvedeném rozsahu udělen znovu“ a pod body 2.4, příp. 2.5 je dále uvedeno „Zákazník může členství v klubu kdykoliv zrušit v rámci klientského centra. V případě zrušení členství v klubu se zákazník již nemůže opětovně stát členem, a to ani prostřednictvím dalších účtů. Členství v klubu rovněž zaniká, odvolá-li zákazník souhlas se zasíláním obchodních sdělení ve smyslu čl. 2.2, resp. 2.3 podmínek, jakýmkoliv způsobem a v jakémkoliv rozsahu“.

K tomu kontrolující uvádějí, že dle výše uvedených podmínek členství v klubech, ale i dle vyjádření samotné kontrolované osoby, je zasílání obchodních sdělení podmíněno vstupem do klubů, a to na základě souhlasu se zasíláním obchodních sdělení dle § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb.

Kontrolovaná osoba zasílá na e-mailovou adresu uvedenou při registraci do klubu obchodní sdělení související s předmětem daného klubu, a to na základě souhlasu dle § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb.

Kontrolující v souhrnu k tomuto kontrolnímu zjištění konstatují:

Kontrolou bylo zjištěno, že přímý marketing – rozesílky obchodních sdělení realizuje kontrolovaná osoba na základě oprávněného zájmu (tedy režimu opt-out) dle § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., a to v případě jejích zákazníků, kteří příjem obchodních sdělení neodmítli a v případě zasílání dotazníků spokojenosti, ať už vlastních , tak i zasílaných prostřednictvím služby Ověřeno zákazníky od společnosti Heureka. Dále kontrolovaná osoba realizuje rozesílky obchodních sdělení také na základě souhlasu (tedy režimu opt-in) dle § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb., a to v případě registrovaných uživatelů (bez nákupu), dále

v případě zákazníků, kteří dříve obchodní sdělení odmítli a následně pak souhlas udělili (např. změnou ve svém profilu nebo při dalším nákupu) nebo při registraci do jednotlivých klubů.

V případě zasílání obchodních sdělení na základě souhlasu uděleného při registraci (bez nákupu) kontrolovaná osoba postupuje v rozporu s § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb., jelikož souhlas, který je předem zaškrtnut, nesplňuje náležitosti svobodně a vědomě uděleného souhlasu dle nařízení (EU) 2016/679.

V případě, kdy dochází k registraci uživatele spojeného s nákupem či samotným nákupem (bez registrace), neumožňuje kontrolovaná osoba dopředu odmítnout využití zadávaných kontaktních údajů pro účely zasílání obchodních sdělení obsahujících nabídku vlastních a obdobných výrobků či služeb, tak jak požaduje § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb. Stejně platí též pro možnost předchozího odmítnutí v případě zasílání vlastních dotazníků spokojenosti

Kontrolní zjištění č. 4

Kontrolující posuzovali, zda obchodní sdělení zasláná na e-mailové adresy [redacted] (obchodní sdělení zasláné dne [redacted], s předmětem zprávy: [redacted]) a [redacted] (obchodní sdělení zasláné dne [redacted], s předmětem zprávy: [redacted]) a [redacted] (obchodní sdělení zasláné dne [redacted], s předmětem zprávy: [redacted]) byla odeslána v souladu s podmínkami stanovenými zákonem č. 480/2004 Sb. pro šíření obchodních sdělení elektronickými prostředky. Dále kontrolující prověřili též obchodní sdělení zasláné dne [redacted] z e-mailové adresy [redacted], tedy realizování samotné e-mailové kampaně označené s předmětem sdělení [redacted], a to z pohledu dodržování povinností stanovených zákonem č. 480/2004 Sb. při šíření obchodních sdělení. V souvislosti s touto kampaní obdržel Úřad 1 stížnost, a to od adresáta s e-mailovou adresou [redacted].

K samotným e-mailovým adresám stěžovatelů se kontrolovaná osoba vyjádřila následovně vč. doložení soupisu e-mailových adres, zdroje získání souhlasu, resp. provedených nákupů a doložení jednotlivých daňových dokladů:

a) K e-mailové adrese [redacted] kontrolovaná osoba uvedla, že uživatel této e-mailové adresy je jejím zákazníkem, který od roku [redacted] do roku [redacted] učinil několik nákupů a také udělil souhlas k zasílání obchodních sdělení, a to v souvislosti se vstupem do věrnostního klubu [redacted]. Dle doloženého výpisu (logů) je patrné, že obecné zasílání obchodních sdělení měl tento zákazník zrušené již 25. května 2020, avšak vstupem do výše uvedeného klubu udělil souhlas se zasíláním obchodních sdělení v rámci klubu. Zrušení zasílání těchto sdělení z klubu má tento uživatel v systému nastaveno až ke [redacted]. Dále k této e-mailové adrese kontrolovaná osoba uvedla, uživatel této e-mailové adresy komunikoval se zákaznickým centrem kontrolované osoby

již dne [REDACTED], kdy byl informován, že je členem věrnostního klubu, a pokud si přeje zastavit toto zasílání, musí z klubu vystoupit, což tedy uživatel této e-mailové adresy učinil právě dne [REDACTED] (viz přehled podkladů č. 9 a 15). Další zaslání obchodní sdělení po tomto datu již nebylo stěžovatelem doloženo a kontrolovaná osoba má i ve svém systému e-mailovou adresu [REDACTED] dle doložených výpisů odhlášenou ze zasílání obecných newsletterů [REDACTED] a z klubových newsletterů [REDACTED].

Zasláním obchodního sdělení dne [REDACTED] na e-mailovou adresu [REDACTED] tak nebylo kontrolujícími zjištěno porušení zákona č. 480/2004 Sb., neboť uživatel této e-mailové adresy měl sice zrušené zasílání obecných obchodních sdělení [REDACTED], avšak následně se přihlásil do [REDACTED] klubu [REDACTED], ze kterého vystoupil až [REDACTED] čímž bylo zasílání obchodních sdělení tohoto klubu zrušeno.

b) K e-mailové adrese [REDACTED] kontrolovaná osoba uvedla, že uživatel této e-mailové adresy udělil souhlas se zasíláním obchodních sdělení [REDACTED], kdy souhlas se zasíláním newsletteru byl uživatelem e-mailové adresy odvolán dle systému kontrolované osoby až [REDACTED]. Daná e-mailová adresa je uvedena u 4 uživatelských účtů s různým nastavením ve vztahu k uděleným souhlasům.

Dle vyjádření stěžovatele byla snaha odhlásit zasílání těchto sdělení opakovaná, vč. skutečnosti, že bylo psáno i na infolinku kontrolované osoby, ovšem bez reakce. Z doloženého výpisu k této e-mailové adrese je patrné, že odhlášení ze zasílání newsletteru bylo provedeno již [REDACTED], ačkoliv v systému kontrolované osoby není patrné dřívější přihlášení k zasílání obchodních sdělení. K tomuto kontrolovaná osoba uvedla, že dané odhlášení bylo provedeno v rámci mobilní aplikace [REDACTED], kdy původ souhlasu a datum udělení již není kontrolované osobě znám, resp. nepodařilo se dohledat. Pravděpodobnou příčinou pak byla migrace systémů, kdy došlo nejspíš k chybnému propisu dat.

Z doloženého printscreenu stěžovatelem týkající se příchozí pošty uživatele e-mailové adresy [REDACTED] je patrné, že tomuto uživateli bylo zasláno několik zpráv s odhlášením zasílání novin a taktéž e-mail s hodnocením zakoupeného produktu [REDACTED]. Z doloženého výpisu je pak taktéž patrné, že v [REDACTED] byla učiněna objednávka, tudíž uživatel e-mailové adresy [REDACTED] je i zákazníkem kontrolované osoby, který zaškrtl souhlas se zasíláním obchodních sdělení. Z doplnění stěžovatele vyplývá, že dne [REDACTED] a [REDACTED] byla kontaktována infolinka [REDACTED], kdy datum [REDACTED] se i shoduje s datem odhlášení se ze zasílání dalších obchodních sdělení evidované kontrolovanou osobou v systému [REDACTED]. Reakce stěžovatele ze dne [REDACTED] je dle kontrolované osoby vázána právě na odhlášení ze systému dne [REDACTED], které bylo provedeno manuálně pracovníky zákaznického centra a zároveň bylo IT oddělení informováno o dřívějších marných pokusech o odhlášení ze zasílání dalších obchodních sdělení. Další zaslání obchodní sdělení po tomto datu již však nebylo stěžovatelem doloženo a kontrolovaná osoba má i ve svém systému e-mailovou adresu [REDACTED] dle doložených výpisů odhlášenou ze zasílání obecných newsletterů od [REDACTED].

Zároveň kontrolující uvádí, že z doloženého doplnění stěžovatele vyplývá, že kontrolovaná osoba zaslala dne 25. [REDACTED] po provedeném nákupu na [REDACTED] na e-mailovou

adresu [redacted] hodnotící dotazník [redacted] s předmětem sdělení [redacted]. Jak bylo již popsáno v kontrolním zjištění č. 1 a 3, jsou tyto zprávy též obchodním sdělením dle § 2 písm. f) zákona č. 480/2004 Sb. Daný zákazník s e-mailovou adresou [redacted] neměl možnost předem zaslání tohoto sdělení odmítnout, tak jak je požadováno dle § 7, odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb. Tato skutečnost vyplývá též z obecného zjištění kontrolujících konstatovaného v rámci kontrolního zjištění č. 3.

Zasláním obchodního sdělení [redacted] na e-mailovou adresu [redacted] nebylo kontrolujícími zjištěno porušení zákona č. 480/2004 Sb., neboť uživatel této e-mailové adresy udělal souhlas se zasíláním obchodních sdělení dne [redacted] a tento souhlas byl prokazatelně odvolán až [redacted].

Zároveň kontrolující uvádí, že dle doložené stížnosti je patrné, že se uživatel e-mailové adresy [redacted] snažil několikrát neúspěšně o odhlášení ze zasílání dalších obchodních sdělení. Lze tedy uvést, že odmítání odkazem v zaslaném sdělení nebylo u daného uživatele zcela funkční. Ovšem skutečnost, že chyba s odhlášením ze zasílání obchodních sdělení prostřednictvím odkazu byla na straně kontrolované osoby, nebylo možno zcela jasně prokázat. V této souvislosti však kontrolující uvádějí, že by bylo vhodné, aby kontrolovaná osoba pravidelně prověřovala funkčnost odkazů pro odhlášení v zasílaných obchodních sděleních.

Zároveň však bylo kontrolujícím zjištěno, že [redacted] byl kontrolovanou osobou na e-mailovou adresu [redacted] zaslán i hodnotící dotazník [redacted], ačkoliv uživateli nebylo kontrolovanou osobou umožněno dopředu při provedené objednávce zaslání tohoto hodnotícího dotazníku [redacted] odmítnout, a tím došlo k porušení ustanovení § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., tedy využití podrobnosti elektronického kontaktu za účelem šíření obchodních sdělení elektronickými prostředky týkajících se jejich vlastních obdobných výrobků nebo služeb za předpokladu, že zákazník má jasnou a zřetelnou možnost jednoduchým způsobem, zdarma nebo na účet této fyzické nebo právnické osoby odmítnout souhlas s takovýmto využitím svého elektronického kontaktu i při zasílání každé jednotlivé zprávy, pokud původně toto využití neodmítl.

c) K e-mailové adrese [redacted] kontrolovaná osoba v rámci místního šetření ze dne 24. srpna 2021 uvedla, že uživatel této e-mailové adresy je jejím zákazníkem, který nakoupil [redacted] a hodnotící dotazník [redacted] byl zaslán na základě oprávněného zájmu. Z výpisu karty zákazníka s touto e-mailovou adresou je patrné, že na samotné hodnocení klikl a ohodnotil. Zároveň bylo uvedeno, že je registrovaný účet na tento e-mail, pod kterým jsou evidovány 2 osoby, kdy veškeré zasílání obchodních sdělení má v současné době vypnuto. Z dalšího doložení kontrolovanou osobou ze dne 24. září 2021 vyplynulo, že účet s e-mailovou adresou [redacted] má v současné době vypnuté zasílání jakékoliv komunikace [redacted] a zároveň nemá aktivní členství v žádném z klubů.

Samotný hodnotící dotazník byl zaslán dle doložené stížnosti dne [redacted] z e-mailové adresy [redacted] s předmětem zprávy „Hodnocení nákupu na [redacted]“ a zároveň byla v průběhu probíhající kontroly doložena od uživatele předmětné e-mailové

adresy [redacted] další stížnost na zaslané obchodní sdělení, resp. hodnotící dotazník, a to zaslaný [redacted] z e-mailové adresy [redacted] s předmětem zprávy „*Ohodnoťte prosím zakoupené produkty na [redacted]*“.

K tomuto dále kontrolovaná osoba uvedla, že v případě zasílání dotazníků spokojenosti (hodnotící dotazníky [redacted], se není možné z odběru odhlásit, neboť tyto kontrolovaná osoba nepovažuje za obchodní sdělení, nýbrž za kvazi transakční komunikaci. V této souvislosti kontrolující odkazují na své vyjádření v rámci kontrolního zjištění č. 1 a 3, kde uvádějí, že i tyto zprávy (hodnotící dotazníky) jsou za obchodní sdělení dle § 2 písm. f) zákona č. 480/2004 Sb. považovány, neboť i tyto zasílané zprávy nepřímo podporují podnikatelskou činnost kontrolované osoby.

Kontrolující k výše uvedenému konstatují, že [redacted] a [redacted] byly kontrolovanou osobou na e-mailovou adresu [redacted] zaslány hodnotící dotazníky [redacted], ačkoliv uživateli nebylo kontrolovanou osobou umožněno dopředu při provedené objednávce zaslání těchto hodnotícího dotazníku [redacted] odmítnout, a tím došlo k porušení ustanovení § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., tedy využití podrobnosti elektronického kontaktu za účelem šíření obchodních sdělení elektronickými prostředky týkajících se jejich vlastních obdobných výrobků nebo služeb za předpokladu, že zákazník má jasnou a zřetelnou možnost jednoduchým způsobem, zdarma nebo na účet této fyzické nebo právnické osoby odmítnout souhlas s takovýmto využitím svého elektronického kontaktu i při zasílání každé jednotlivé zprávy, pokud původně toto využití neodmítl.

d) Kontrolující se dále zabývali posouzením obchodního sdělení [redacted] rozeslaného z e-mailové adresy [redacted], a to z pohledu realizování samotné e-mailové kampaně označené s předmětem sdělení „[redacted]“. V souvislosti s touto kampaní obdržel Úřad 1 stížnost, a to od adresáta s e-mailovou adresou [redacted] (viz výše bod b) tohoto kontrolního zjištění).

Kontrolující vyzvali již v rámci oznámení o zahájení kontroly kontrolovanou osobu o doložení soupisu všech e-mailových adres, na které byla obchodní sdělení v rámci e-mailové kampaně [redacted] odeslána. Dne 21. července 2021 byla na podatelnu Úřadu doložena na USB disku kompletní databáze týkající se předmětné rozesílky, čítající 169.012 ks e-mailových adres. Na základě takto doloženého soupisu e-mailových adres, bylo vybráno 10 náhodných e-mailových adres z této databáze týkající se předmětné rozesílky, ke kterým bylo v rámci místního šetření provedeného dne 24. srpna 2021 požadováno doložení právních titulů k zasílání obchodních sdělení. Jednalo se o tyto e-mailové adresy [redacted], [redacted], [redacted], [redacted], [redacted], [redacted], [redacted], [redacted], [redacted], [redacted]. K těmto vybraným e-mailovým adresám byly kontrolovanou osobou doloženy printscreeny z logů ze systémů [redacted] a [redacted], kdy ze systému [redacted] je patrná informace, zda má uživatel e-mailové adresy má v systému evidováno více nákupů bez registrací či nikoliv. Z těchto doložených výpisů je dále patrné, že v době rozesílky obchodního sdělení [redacted] měly tyto výše uvedené vybrané e-mailové adresy nastaveno povolení zasílání obchodních sdělení, a pokud mají v systému kontrolované osoby zasílání obchodních sdělení zrušené,

pak toto odmítnutí proběhlo až po datu [REDAKCE], tedy po datu předmětné rozesílky (viz přehled podkladů č. 17).

Kontrolující kvýše uvedenému konstatuje, že v rámci kampaně týkající se rozesílky obchodního sdělení realizované [REDAKCE] z e-mailové adresy [REDAKCE] nebylo zjištěno, že by na vybrané e-mailové adresy bylo zasláno toto obchodních sdělení bez příslušného právního titulu.

Kontrolní zjištění č. 5

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.

K tomu kontrolující uvádí, že 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. Na základě takového označení má adresát možnost se rozhodnout, zda danou zprávu přijme (otevře), či nikoli. Pokud by označení bylo až v samotném obsahu sdělení, pak by to přinášelo pro adresáty vyšší náklady spojené s tím, že adresát musí celé sdělení nejprve přijmout, aby z jeho obsahu zjistil, že předmětem tohoto sdělení je obchodní nabídka.

Kontrolující ke splnění podmínky stanovené v § 7 odst. 4 písm. a) zákona č. 480/2004 Sb. konstatují, že vycházeli především z textů sdělení, který byl uveden v rámci předmětů (subjektu) obchodních sdělení, případně hodnotících dotazníků [REDAKCE], jelikož tyto texty byly adresátovi známy ještě před otevřením doručené zprávy s obchodním sdělením.

U předmětných obchodních sdělení (viz přehled podkladů č. 1) je z předmětů obchodních sdělení, a to: [REDAKCE], [REDAKCE] patrné, že tyto vcelku jasně evokovaly obchodní nabídky a adresáti tak byli schopni na první pohled takové zprávy odlišit od jiných, které jsou jim zasílány. Ke stejnému závěru dospěli kontrolující i v případě hodnotících dotazníků, ze kterých bylo též patrné na základě jejich předmětů („Hodnocení nákupu na [REDAKCE]“, „Ohodnoťte prosím zakoupené produkty na [REDAKCE]“, za jakým účelem jsou posílány a bylo je tedy možno odlišit od jiných zpráv.

Zároveň bylo přihlédnuto kontrolujícími k tomu, že samotná obchodních sdělení a jeden z hodnotících dotazníků [REDAKCE] byl zaslán z e-mailové adresy s označením [REDAKCE], kdy i text „newsletter“ v samotném e-mailu taktéž zcela jasně evokuje dostatečné označení obchodních sdělení, a lze je dle kontrolujících považovat za dostačující. Kontrolující k tomu doplňují, že i druhý hodnotící dotazník, který však byl zaslán z e-mailové adresy [REDAKCE] by bylo vhodné odesílat ze stejně tvořeného formátu e-mailové adresy, aby nebyla pochybnost o tom, že se jedná o obchodní sdělení.

V případě zasláných předmětných obchodních sdělení kontrolující konstatuje, že ustanovení § 7 odst. 4 písm. a) zákona č. 480/2004 Sb., nebylo kontrolovanou osobou porušeno.

Kontrolní zjištění č. 6

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.

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

K tomu kontrolující uvádějí, že předmětná obchodní sdělení (viz přehled podkladů č. 1) obsahovala na konci všech zpráv informaci „Provozovatelem internetového obchodu je společnost“

Kontrolující tak vyhodnotili všechna předmětná obchodní sdělení vč. hodnotících dotazníků, a došel k závěru, že u všech zaslaných obchodních sdělení nedošlo kontrolovanou osobou k porušení ustanovení § 7 odst. 4 písm. b) zákona č. 480/2004 Sb.

Kontrolní zjištění č. 7

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 „přímo a účinně“, kdy adresát obchodního sdělení musí mít možnost na zprávu (e-mail, SMS

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

zpráva) přímo odpovědět či využít např. výše uvedený proklikávací odkaz, kdy taková zpráva či odkaz musí být vůči šířiteli doručitelný, a tedy od okamžiku doručení tohoto projevu vůle adresáta vůči šířiteli, nesmí být již další obchodní sdělení takovému adresátu zasláno.

Kontrolující v souvislosti s provedenými zkušebními registracemi prověřovali též jakým způsobem lze přímý marketing – zasílání obchodních sdělení odmítnout a jak na toto odmítnutí reaguje kontrolovaná osoba (viz přehled podkladů č. 7, 8, 9, 10, 13, 14 a 15).

Na e-mailové adresy [redacted] a [redacted] při zkušební registraci do uživatelského účtu či klubů, byla následně kontrolovanou osobou zaslána obchodní sdělení, u kterých bylo kontrolujícími provedeno opakované odhlašování. Odhlášení kontrolující provedli odkazem v zaslaných sděleních, který měl stejné znění, a to „Pokud si nepřejete dostávat naše nabídky vůbec, klikněte zde pro odhlášení“. Po kliknutí na příslušný odkaz, se pokaždé zobrazila hláška „Zasílání emailů bylo úspěšně odhlášeno“ a zároveň v novém okně prohlížeče se objevilo nastavení odběru zpráv, kde bylo políčko „chci dostávat newslettery“ prázdné.

Zasílaná obchodní sdělení obsahovala před samotnou e-mailovou adresou [redacted] uvedení, zda se jedná o klubové obchodní sdělení (např. [redacted] či zda se jedná o obchodní sdělení obecné, tedy bez návaznosti na klub (uvedením [redacted]). Zároveň však odhlášení ze zasílání obchodních sdělení byla označena jednotným odkazem, a to: „Pokud si nepřejete dostávat naše nabídky dostávat vůbec, klikněte zde pro odhlášení“, ze kterého nebylo pro zákazníky či uživatele zcela jasně patrné z jakých obchodních sdělení se skutečně odhlašují. Zároveň bylo kontrolujícími zjištěno, že, pokud je uživateli zasláno tzv. klubové obchodní sdělení, odkaz pro odhlášení v tomto obchodním sdělení nefunguje pro odhlášení z klubových obchodních sdělení, nýbrž pouze pro odhlášení obecných obchodních sdělení, což je pro adresáty těchto zpráv matoucí, a ne zcela přehledné.

Zkušebním odhlášením se z dalších obchodních sdělení bylo zjištěno, že po odhlášení bylo zasláno další obchodní sdělení, a nebylo tak možno se odhlásit z dalšího zasílání obchodních sdělení. Následně kontrolující zažádali o výmaz přímo na e-mailovou adresu [redacted] ohledně předmětné zkušební e-mailové adresy z dalšího zasílání obchodních sdělení. Kontrolovaná osoba odpověděla, že v budoucnu by již neměla na tuto e-mailovou adresu být zasílána žádná obchodní sdělení, ani sdělení spojená s kluby, jejichž členství bylo zrušeno (pozn.: po přihlášení se do uživatelského účtu byl však uživatel nadále členem předmětných klubů, z e-mailu vyplývá, že však zasílání klubových obchodních sdělení bylo zrušeno).

Obecně kontrolující uvádějí, že zrušení zasílání obecných i klubových obchodních sdělení, tedy těch obchodních sdělení, které jsou zasílány zákazníkům či registrovaným uživatelům je umožněno odkazem v zasílaných obchodních sděleních. Dále i sám registrovaný uživatel na [redacted] může zasílání obchodních sdělení nastavit (tedy i zrušit) ve svém uživatelském profilu. Dle podmínek jednotlivých klubů je zasílání obchodních sdělení (daného klubu) možné provést tím, že uživatel z daného klubu vystoupí. Dle vyjádření kontrolované osoby tak může učinit adresát i telefonicky, e-mailem, messengerem či datovou zprávou. Kontrolovaná osoba však neumožňuje odhlásit zasílání obchodní sdělení obsahující vlastní hodnotící dotazníky [redacted]. Tato obchodní sdělení neobsahují žádný odkaz, na základě, kterého by jednoduchým

způsobem došlo k odmítnutí zasílání těchto hodnotících dotazníků, které jsou též (viz kontrolní zjištění č. 1) obchodními sděleními.

Kontrolovaná osoba ve svém doplňujícím vyjádření uvedla, že pro přehlednost v rámci odhlašování se ze zasílání obchodních sdělení implementovala změnu spočívající v informaci o titulu k zasílání obchodního sdělení a dále relevantní odhlášení. Tedy v případě zrušení z obecného newsletteru je nově uvedena i informace, že odhlášení nemá vliv na případná členství v klubech, a naopak v případě zrušení z klubového newsletteru je nově uvedena informace s přesměrováním na příslušné místo v uživatelském účtu s možností odhlášení se z klubu. Toto bylo doloženo i grafickými návrhy řešení (viz přehled podkladů č. 19).

V případě odhlášení se z obecného newsletteru je tak nově v zápatí uvedena textace „Tento email jste dostali na základě vašeho souhlasu se zasíláním obchodních sdělení. Pokud si přejete upravit možnosti zasílání reklamních sdělení, kontaktujte naši zákaznickou linku. Pokud si nepřejete naše nabídky dostávat vůbec, klikněte zde pro odhlášení. Nevztahuje se na odběr obchodních sdělení klubu [redacted], klubu [redacted] a [redacted].“

Naopak v případě odhlášení se z klubového newsletteru je tak nově v zápatí uvedena textace „Tento email jste dostali na základě členství v [redacted]. Pro odhlášení z tohoto klubu přejděte prosím zde pro odhlášení a zrušte své členství nebo kontaktujte naši zákaznickou linku. Nevztahuje se na odběr newsletterů [redacted].“

Kontrolující uvádějí, že odmítání zasílání obchodních sdělení kontrolovaná osoba umožňuje vícero způsoby. V případě odmítání zasílání obchodních sdělení ve vztahu ke klubům zaznamenali kontrolující jisté nedostatky, kdy i po opakovaném odhlášení zasílání obchodních sdělení, byla tato dále zasílána, jelikož došlo k odhlášení pouze obecných obchodních sdělení. Kontrolovaná osoba na to reagovala tím, že upravila znění a odhlašovací odkazy v patičkách, které nyní již odpovídají předmětným obchodním sdělením. Obchodní sdělení obsahující vlastní hodnotící dotazníky spokojenosti neobsahují možnost, jak tato obchodní sdělení odmítnout.

Z kontrolního zjištění č. 4 je patrné, že uživatelé e-mailových adres [redacted] a [redacted], se pokoušeli již dříve odhlásit z dalšího zasílání obchodních sdělení, a to většinou odkazem v zaslaném sdělení, avšak i poté měly být obchodní sdělení dále zasílány.

Kontrolující předmětná obchodní sdělení posoudil a zjistil, že většina obchodních sdělení obsahovala možnost proklikávacího odkazu k odhlášení, zrušení odběru, a taktéž možnosti odhlášení se ze zasílání dalších obchodních sdělení i vyzkoušel na zkušebních e-mailových adresách (viz výše). Skutečnost, zda byly funkční odesílající e-mailové adresy, tedy, zda na ně bylo možno odeslat žádost o odhlášení ze zasílání obchodních sdělení, již nelze s jistotou zjistit, i sami stěžovatelé uváděli odmítání spíše přes odkazy, telefonicky či přes chatbox kontrolované osoby a žádný ze stěžovatelů neuváděl, že by odmítnutí zasílání obchodních sdělení zaslané v podobě odpovědi na zaslané obchodní sdělení (RE:) bylo nedoručitelné.

Na základě této skutečnosti by však dle kontrolujících bylo vhodné, aby kontrolovaná osoba pravidelně prověřovala funkčnost odkazů pro odhlášení v zasílaných obchodních sděleních, týkajících se odmítání z dalšího zasílání obchodních sdělení.

