



ÚŘAD PRO OCHRANU OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7

tel.: 234 665 111

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



Čj. UOOU-05106/23-18

PŘÍKAZ

Úřad pro ochranu osobních údajů, jako příslušný správní orgán podle § 10 odst. 1 písm. a) a § 12 odst. 1 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti), vydává dne 15. listopadu 2024 v souladu s § 150 odst. 1 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, a § 90 odst. 1 zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, tento příkaz:



- I. se uznává vinnou ze spáchání přestupku podle § 11 odst. 2 písm. a) bod 1 zákona č. 480/2004 Sb., neboť opakovaně šířila elektronickými prostředky obchodní sdělení s nabídkami bankovních služeb v podobě půjček, spoření či bankovní karty obviněné ve smyslu § 2 písm. f) zákona č. 480/2004 Sb., když zaslala:

- 6. května 2024 z e-mailové adresy [redacted] na e-mailovou adresu [redacted] nabídku služeb banky s předmětem zprávy [redacted]
- 7. května 2024 z e-mailové adresy [redacted] na e-mailovou adresu [redacted] nabídku služeb banky s předmětem zprávy [redacted]
- 21. června 2024 z e-mailové adresy [redacted] na e-mailovou adresu [redacted] nabídku služeb banky s předmětem zprávy [redacted]

příčemž adresát výše uvedených zasláných obchodních sdělení s e-mailovou adresou [redacted] nedal souhlas s jejich zasláním, resp. zasílání již dříve odmítl,

a dále šířila marketingové zprávy prostřednictvím push notifikace (dále též jako „push marketingové zprávy“) uživateli aplikace [redacted] s telefonním číslem [redacted] na jeho koncové zařízení registrované v rámci aplikace [redacted] pod příslušným tokenem, a to:

- 7. listopadu 2023 uživateli telefonního čísla [REDACTED] push marketingovou zprávu s předmětem zprávy [REDACTED]
- 13. listopadu 2023 uživateli telefonního čísla [REDACTED] push marketingovou zprávu s předmětem zprávy [REDACTED]
- 28. listopadu 2023 uživateli telefonního čísla [REDACTED] push marketingovou zprávu s předmětem zprávy [REDACTED]

přičemž uživateli aplikace [REDACTED] s telefonním číslem [REDACTED] nedal souhlas s jejich zasláním, resp. zaslání již dříve odmítl,

čímž porušila povinnost stanovenou v § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb., tedy využít podrobnosti elektronického kontaktu za účelem šíření obchodních sdělení elektronickými prostředky pouze ve vztahu k uživatelům, kteří k tomu dali předchozí souhlas

a dále

- II. se uznává vinnou ze spáchání přestupku dle § 11 odst. 2 písm. a) bod 2 zákona č. 480/2004 Sb., kterého se dopustila tím, že obchodní sdělení zasílaná na e-mailovou adresu [REDACTED] nebyla zřetelně a jasně označena jako obchodní sdělení,

- 6. května 2024 z e-mailové adresy [REDACTED] na e-mailovou adresu [REDACTED] s nabídkou služeb banky s předmětem zprávy [REDACTED]
- 7. května 2024 z e-mailové adresy [REDACTED] na e-mailovou adresu [REDACTED] s nabídkou služeb banky s předmětem zprávy [REDACTED]
- 21. června 2024 z e-mailové adresy [REDACTED] na e-mailovou adresu [REDACTED] s nabídkou služeb banky s předmětem zprávy [REDACTED]

čímž porušila povinnost stanovenou v § 7 odst. 4 písm. a) zákona č. 480/2004 Sb., tedy zřetelně a jasně označit zprávy jako obchodní sdělení,

a dále

- III. se uznává vinnou ze spáchání přestupku § 11 odst. 2 písm. a) bod 4 zákona č. 480/2004 Sb., kterého se dopustila tím, že obchodní sdělení zasílaná na e-mailovou adresu [REDACTED] neobsahovala platnou adresu, na níž by adresát mohl odeslat žádost o ukončení takové komunikace,

- 6. května 2024 z e-mailové adresy [REDACTED] na e-mailovou adresu [REDACTED] s nabídkou služeb banky s předmětem zprávy [REDACTED]

- 7. května 2024 z e-mailové adresy [REDAKCE] na e-mailovou adresu [REDAKCE] s nabídkou služeb banky s předmětem zprávy [REDAKCE]
- 21. června 2024 z e-mailové adresy [REDAKCE] na e-mailovou adresu [REDAKCE] s nabídkou služeb banky s předmětem zprávy [REDAKCE]

čímž porušila povinnost stanovenou v § 7 odst. 4 písm. c) zákona č. 480/2004 Sb., tedy povinnost zaslat obchodní sdělení s platnou adresou, na kterou by mohl adresát přímo a účinně zaslat informaci o tom, že si nepřeje, aby mu byly obchodní informace nadále zasílány,

IV. za což se jí podle § 11 odst. 5 písm. c) zákona č. 480/2004 Sb. ukládá

pokuta ve výši 50.000 Kč
(slovy padesáttisíckorun českých)

splatná do 30 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto příkazu bezhotovostním převodem na účet vedený u ČNB, č. ú. 19-5825001/0710, variabilní symbol IČO obviněné společnosti, konstantní symbol 1148.

Odůvodnění

Podkladem pro vydání příkazu byly podněty od stěžovatelů a jejich doplnění týkající se šíření obchodních sdělení obviněnou společností doručené Úřadu pro ochranu osobních údajů (dále jen „Úřad“) 5. prosince 2023, 1. března 2024, 24. června 2024 a 3. října 2024, které jsou součástí spisového materiálu, a dále kompletní spisový materiál předkontrolního řízení vedený pod spisovou značkou UOOU-05106/23.

Obsahem předmětných obchodních sdělení, která byla šířena obviněnou společností v období dubna 2024 až června 2024 formou e-mailových zpráv uživateli s e-mailovou adresou [REDAKCE] byla nabídka služeb [REDAKCE] a obsahem předmětných obchodních sdělení šířených v listopadu 2023 formou push marketingových zpráv uživateli s telefonním číslem [REDAKCE] byla nabídka služeb [REDAKCE].

Ke zprávám zasláným na e-mailovou adresu [REDAKCE] se obviněná společnost vyjádřila 24. června 2024 tak, že tyto zprávy byly v rámci schvalovacího procesu, který probíhá individuálně pro každou odchozí komunikaci, posouzeny jako zprávy technického typu s ohledem na skutečnost, že dle zaměstnance obviněné společnosti, který v konkrétním schvalovacím procesu komunikaci posuzoval, nebyla jednoznačně naplněna definice obchodního sdělení uvedená v § 2 písm. f) zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti. Zaměstnanec tedy vyhodnotil uvedené zprávy jako technické zprávy edukačního typu přímo související s produktem, který je klientem již aktivně užíván, kdy se nejedná o zprávy, které by přímo či nepřímo podporovaly služby obviněné společnosti, kdy klient nebyl nabádán k uzavření dalších nebo nových produktů či služeb.

V rámci doplňujícího vyjádření z 2. září 2024 se obviněná společnost vyjádřila v obecné rovině k zasílání obchodních sdělení či technických/servisních zpráv tak, že pravidla pro přípravu a realizaci marketingových kampaní jsou zakotvena v předpise „Proces přípravy a schvalování marketingových materiálů a aktivit koncernu“ s definovanými pravidly tvorby a schvalováním jednotlivých typů oslovení. Pro tento případ je zásadní krok: „Compliance Department příslušné společnosti koncernu“ posuzuje návrhy zejména z pohledu ochrany spotřebitele, zákona o regulaci reklamy, zákona o ochraně osobních údajů a zákona o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, oborových standardů (např. Etického kodexu České bankovní asociace) a dále pak z hlediska dodržování zásad obsažených v Etickém kodexu koncernu, kde došlo k selhání v rámci schvalování. Od této doby došlo k úpravě doprovodného pomocného dokumentu, tzv. FAQ, tak, aby byly vyloučeny pochybnosti o rozdílu mezi obchodním a servisním/technickým sdělením. Tento dokument je nejdostupnějším vodítkem jak pro tvůrce kampaně, tak pro jejího schvalovatele. Obviněná společnost doložila též aktualizované znění, ve kterém je uvedeno „Za servisní komunikaci lze považovat pouze komunikaci, jejíž obsah se týká produktů, které již klient má sjednané, např. výpis z účtu, aniž by docházelo k jakékoli formě propagace nových produktů, již sjednaných produktů, obecně obchodní značky banky nebo povědomí o ní nebo přímé či nepřímé podpoře image podniku. Dále jde o provozní informace o pobočkách, bankomatech, odstávkách IB/SB, nových sazbách úroků, změnách obchodních podmínek apod., aniž by byl klientovi zároveň nabízen produkt či služba“. „V případě, kdy servisní zpráva obsahuje jakoukoliv informaci nabádající klienta k uzavření produktu nebo využití služby, je nutné bez dalšího považovat takovou komunikaci za obchodní sdělení. Za servisní/technickou komunikaci lze tak považovat jen a pouze takové zprávy, které jsou buď nařízeny legislativně, např. zasílání výpisů, změna produktových podmínek, výpis ročních poplatků, nebo upozorňují klienty na mimořádné události, které souvisejí s produkty či službami, které klient využívá. Takové zprávy mají obvykle negativní dopad na klienta, nejčastěji se tak jedná o informace o nedostupnosti služby (výpadek elektronického bankovníctví, uzavření pobočky, aj.) nebo o jejich změně (převod klienta na jinou pobočku, změna otevírací doby pobočky, aj.). Taková komunikace musí být směřována pouze na klienty, kteří danou službu využívají, např. na klienty obsluhované danou pobočkou, všechny uživatele internetového bankovníctví, a nesmí obsahovat žádnou nabídku či propagaci dalších produktů či služeb. Servisní/technické zprávy nevyužívají prokliků na webové stránky obviněné, a pokud ano, tak jen přímo na požadovaný obsah, aby se klient ke sdělení nemusel jinak proklikávat“.

K zasílání push marketingových zpráv obviněná společnost ve svém vyjádření ze 17. května 2024 uvedla, že při každém přihlášení do aplikace se uživateli zřídí/aktualizuje push token (technická identifikace zařízení), na základě, kterého obviněná přes server zašle push notifikaci prostřednictvím aplikace. Před samotným zasláním push notifikací jsou uživatelé aplikace, kterým bude konkrétní push notifikace zaslána, vybráni na základě toho, jaký typ push notifikace je připravován ke komunikaci (push notifikace marketingového charakteru nebo push notifikace servisního charakteru), kdy se z množiny klientů (v případě plánovaného zaslání marketingové push notifikace) vyřazují ti klienti, kteří obviněné neudělili souhlas se zasíláním marketingového oslovení nebo kteří odvolali souhlas s marketingovým oslovením.

V rámci doplňujícího vyjádření obviněné společnosti z 24. června 2024 vyplynulo, že u uživatele mobilního zařízení s telefonním číslem [REDAKCE] eviduje obviněná společnost historicky 4 push tokeny, z nichž je aktuálně aktivní pouze jeden, a to push token [REDAKCE], kdy tento uživatel disponoval v době zaslání (zobrazení) předmětných push marketingových sdělení mobilním zařízením [REDAKCE] mini s operačním systémem [REDAKCE] a [REDAKCE], a IP adresou [REDAKCE].

Obviněná společnost sdělila, že samotné push notifikace jsou obviněnou společností odesílány na servery společnosti Apple/Google, do kterých obviněná společnost nemá však přístup. Dále uvedla, že zaslání push notifikace obviněná společnost objedná u této společnosti, která poté zajistí jejich distribuci do samotných zařízení podle příslušného platného identifikačního tokenu. Zároveň dodatečně obviněná společnost uvedla, že nemá prostředky pro sledování, zda byla push notifikace uživateli doručena (zobrazena), přičemž tyto push notifikace se dají vypnout i na úrovni operačního systému. Obviněná společnost sdělila, že pouze odesílá zprávy na servery Apple/Google, a že má možnost evidovat konkrétní kliknutí na push notifikaci, resp. její přečtení, což doložila obviněná společnost výpisem ze systému, současně doložila i výpis z interního systému týkající se push notifikací, které byly danému uživateli obviněnou společností zaslány v období 7. prosince 2021 do 21. února 2024, a na které uživatel klik, resp. které si i přečetl.

Správní orgán na základě výše uvedeného popisu fungování zasílání push notifikací obviněnou společností konstatuje, že předmětné zprávy zasílané prostřednictvím push notifikace lze považovat za textové zprávy. Tyto zprávy byly zasílány prostřednictvím veřejné sítě elektronických komunikací, tj. přes servery společnosti Apple/Google na koncové zařízení uživatele, přičemž byly zároveň uchovávány na koncovém zařízení uživatele ve smyslu ustanovení § 2 písm. b) zákona č. 480/2004 Sb. Z výše uvedeného je zřejmé, že lze předmětné push notifikace podřadit pod pojem elektronické pošty, a tímto byla tato sdělení šířena elektronickými prostředky.

Správní orgán dále konstatuje, že obchodním sdělením ve smyslu § 2 písm. f) zákona č. 480/2004 Sb. se rozumí všechny formy sdělení, včetně reklamy a vybízení k návštěvě internetových stránek, určeného k přímé či nepřímé podpoře zboží či služeb nebo image podniku osoby, která je podnikatelem nebo vykonává regulovanou činnost. 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 považuje i reklama (dle definice zákona 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, a to, co odesílatel (či šířitel) zamýšlel.

Správní orgán k posouzení předmětných zpráv, tedy toho, zda se jedná či nejedná o obchodní sdělení uvádí, že zprávy šířené prostřednictvím e-mailu, ale i push notifikací specifikovaných ve výroku I. měly dle správního orgánu dle jejich obsahu bez nejmenších pochybností charakter obchodních sdělení, neboť zcela jasně, zřetelně a přímo podporovaly image

a podnikatelskou činnost obviněné společnosti, která i dle webových stránek [REDACTED] nabízí služby spojené s bankovními službami (úvěry, půjčky, spoření, investice, apod.).

Webové stránky [REDACTED] jsou provozovány samotnou obviněnou společností, což vyplývá i ze všech zveřejněných dokumentů na této webové stránce a doménové jméno [REDACTED] je dle výpisu z www.nic.cz v držení taktéž obviněné společnosti.

K výroku I. správní orgán uvádí, že obviněná společnost je povinna při šíření obchodních sdělení elektronickými prostředky dodržovat povinnosti stanovené v § 7 zákona č. 480/2004 Sb. Podle § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb. lze podrobnosti elektronického kontaktu využít za účelem šíření obchodních sdělení elektronickými prostředky pouze ve vztahu k uživatelům, kteří k tomu dali předchozí souhlas. Výjimku z tohoto ustanovení pak představuje § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., dle kterého fyzická nebo právnická osoba, jenž získá od svého zákazníka podrobnosti jeho elektronického kontaktu pro elektronickou poštu v souvislosti s prodejem výrobku nebo služby podle požadavků ochrany osobních údajů, může využít tyto podrobnosti elektronického kontaktu pro potřeby šíření obchodních sdělení týkajících se jejích vlastních obdobných výrobků nebo služeb za předpokladu, že zákazník má jasnou a zřetelnou možnost jednoduchým způsobem, zdarma nebo na účet této fyzické nebo právnické osoby odmítnout souhlas s takovýmto využitím svého elektronického kontaktu i při zasílání každé jednotlivé zprávy, pokud původně toto využití neodmítl.

Souhlasem se rozumí svobodný, zřejmý a vědomý projev vůle, který učiní adresát vůči odesílateli, aby mu umožnil využívat podrobnosti svého elektronického kontaktu k šíření 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. Zákon č. 480/2004 Sb. pro souhlas se šířením 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. Souhlas se zasíláním obchodních sdělení je třeba získat předem a musí být vztažen ke konkrétnímu odesílateli. 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..

Uživatel telefonního čísla [REDACTED] k push notifikaci (viz výrok I.) v podané stížnosti uvedl, že nedal souhlas k zasílání takovýchto push marketingových zpráv, a že má mít tato reklamní sdělení zrušená.

Obviněná společnost ve svých vyjádřeních ze 17. května 2024 a 24. června 2024 uvedla, že telefonní číslo [REDAKCE] získala od klienta, který je evidován jako vlastník telefonního čísla, a to v souvislosti s poskytováním svých produktů a služeb. Tento uživatel telefonního čísla má staženou i aplikaci [REDAKCE], kdy tato aplikace je tímto uživatelem i aktivně využívána. Uživatel tohoto telefonního čísla však odvolal souhlas se zasíláním marketingových sdělení prostřednictvím aplikace [REDAKCE] již 7. prosince 2021, což dokládá obviněná společnost i výpisem ze svého interního systému. Zároveň obviněná společnost doložila i přehled všech zaslaných push marketingových zpráv uživateli telefonního čísla [REDAKCE], kdy je patrné, že tyto push marketingové zprávy byly zasílány od 10. října 2023 do 23. února 2024 (10x).

Obviněná společnost ve svém vyjádření z 24. června 2024 uvedla, že došlo k chybě na její straně, kdy, přestože tento uživatel odvolal souhlas se zasíláním marketingových sdělení prostřednictvím aplikace [REDAKCE], docházelo nadále k zasílání push marketingových sdělení. Tato chyba byla odhalena až 7. března 2024, kdy byl zároveň uživatel tohoto telefonního čísla v interních systémech obviněné za účelem nápravy pochybení správně označen jako uživatel aplikace [REDAKCE] s odvolaným souhlasem pro zasílání (zobrazování) marketingových zpráv prostřednictvím této aplikace. Po tomto datu již nejsou tomuto uživateli zasílány žádné push notifikace s charakterem marketingu. Dále jen obviněná dodala, že jí není známo, zda tento uživatel fakticky obdržel veškeré uvedené push notifikace, jelikož mohla být samotná funkce zasílání push notifikací v nastavení mobilního zařízení uživatelem vypnuta.

Obviněná společnost dále v obecné rovině sdělila, že má podezření, že se tato systémová chyba, která byla odhalena 7. března 2024 mohla dotknout většího počtu uživatelů, kteří měli marketingové oslovování dříve odvoláno, avšak potvrzení této domněnky by vyžadovalo časově náročnou zpětnou investigaci. Bezprostředně po odhalení této systémové chyby (chyba v definici, dle které byla určena logika pro výběr uživatelů, kteří měli aktivní souhlas s marketingovou komunikací kanálem push notifikací) byla nasazena oprava za účelem správného rozpoznávání uživatelů dle toho, zda mají aktivní či odvolaný souhlas se zasíláním marketingových sdělení. Obviněná společnost taktéž uvedla, že došlo k podchycení této systémové chyby plošně k celému potenciálně dotčenému portfoliu a byla zavedena další opatření za účelem předcházení obdobným systémovým chybám, a to kontrola další osoby nad změnami v definicích a nasazování aplikací, které vybírají uživatele do marketingových kampaní.

Uživatel e-mailové adresy [REDAKCE], kterému obviněná společnost zaslala sdělení (viz výrok I.) v podané stížnosti uvedl, že nedal souhlas s jejich zasláním, resp. již zasílání dříve odmítl (odhlásil), a to e-mailovou zprávou z 10. dubna 2024, jako reakci na zaslané obchodní sdělení 10. dubna 2024 s předmětem zprávy [REDAKCE] dále též zprávou z 7. května 2024, jako reakci na zaslané obchodní sdělení 7. května 2024 s předmětem zprávy [REDAKCE] a také podáním námítky proti zpracování osobních údajů pro účely marketingu z 13. května 2024.

K zaslání obchodních sdělení z e-mailové adresy [REDAKCE] na e-mailovou adresu [REDAKCE] se obviněná společnost vyjádřila 12. srpna 2024, kdy uvedla, že tato e-mailová adresa jí byla poskytnuta samotným klientem využívajícím tuto e-mailovou adresu při založení běžného účtu. Dále uvedla, že tento klient jí neudělil souhlas se zasíláním

obchodních sdělení a dne 13. května 2024 navíc podal námitku proti zpracování osobních údajů pro účely marketingu. Nicméně dále obviněná společnost uvedla, že obchodní sdělení jsou realizována na kontakty uživatelů, na základě oprávněného zájmu dle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR a v souladu s § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti.

Obviněná společnost k e-mailovým zprávám zasílaným uživateli s e-mailovou adresou [redacted] nejprve ve svém vyjádření uvedla, že se nejednalo zprávy s obchodním charakterem, ale pouze o technické/servisní zprávy, ovšem až v rámci doplňujícího vyjádření z 2. září 2024 již uvedla, že sice nedošlo k selhání samotného technického zabezpečení, ale předmětná chyba nastala v klasifikaci kampaní, následné kroky pak odpovídají standardnímu postupu, který je pro tyto případy uplatňován. U klienta s e-mailovou adresou [redacted] má obviněná společnost v souhlasovém managementu vedený příznak „6 – odvolaný“, kdy je tento kontakt již vyřazený ze všech oslovení s výjimkou mandatorních a servisních/technických zpráv. Daná náprava tak byla dle obviněné učiněna v posílení mechanismů v rámci klasifikace jednotlivých kampaní.

Správní orgán k tomu, jak má obviněná společnost nastaveny právní tituly, resp. na základě jakých právních titulů zasílá svá obchodní sdělení, doplňuje ustanovení z dokumentu: „Informace o zpracování osobních údajů“, zde je uvedeno „V případě souhlasu se zpracováním osobních údajů pro marketingové účely je poskytnutí osobních údajů pro tyto účely vždy zcela na Vaší úvaze. Pokud zvažujete udělení souhlasu se zpracováním osobních údajů pro marketingové účely v souvislosti s uzavřením smlouvy, tak bychom Vás chtěli upozornit, že jeho udělení není předpokladem pro uzavření smlouvy. Váš souhlas můžete v každém případě kdykoliv bezplatně odvolat. Odvoláním souhlasu však není dotčena zákonnost zpracování založeného na souhlasu před jeho odvoláním“ a dále pak i v sekci Účel zpracování – přímý marketing „Společnosti koncernu [redacted] mají zájem informovat Vás o svých produktech, které pro Vás mohou být relevantní. Za tímto účelem můžeme využívat buď: a) Vaše osobní údaje v rozsahu dle souhlasu se zpracováním osobních údajů pro marketingové účely, který jste nám udělil/a, nebo b) osobní údaje v omezenějším rozsahu než na základě souhlasu, a sice na základě našeho oprávněného zájmu, a to za předpokladu, že jste naším klientem. Vaši e-mailovou adresu můžeme využívat na základě zákonné licence dle zákona o některých službách informační společnosti, a to za předpokladu, že jste naším klientem a pro šíření našich obchodních výrobků nebo služeb, až do okamžiku, kdy s tím vyslovíte nesouhlas“.

K tomu správní orgán v souhrnu uvádí, že uživateli telefonního čísla [redacted] byly push marketingové zprávy 7. listopadu 2023, 13. listopadu 2023 a 28. listopadu 2023 zasílány přestože tento uživatel souhlas s marketingovým oslovováním odvolal 7. prosince 2021 a uživateli e-mailové adresy [redacted] byly zprávy s obchodním sdělením 6. května 2024, 7. května 2024 a 21. června 2024 zasílány, který však již 10. dubna 2024 odmítl zaslání takovýchto zpráv (a to reakcí na zaslané obchodní sdělení), a následně též podáním námítky proti zpracování osobních údajů pro účely marketingu z 13. května 2024.

Správní orgán má tak za zcela prokázané, že se obviněná společnost svým jednáním dopustila přestupku dle § 11 odst. 2 písm. a) bod 1 zákona č. 480/2004 Sb., neboť opakovaně šířila obchodní sdělení elektronickými prostředky bez souhlasu adresátů. Výše uvedené odvolání

souhlasu, respektive odmítnutí souhlasu zároveň vylučuje možnost aplikace ustanovení § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb.

K výroku II. správní orgán uvádí, že zkoumal předmětná obchodní sdělení v tom ohledu, zda naplňují ustanovení § 7 odst. 4 písm. a) zákona č. 480/2004 Sb., tedy zda jsou zasílané zprávy jako obchodní sdělení jasně a zřetelně označeny.

K tomu je třeba dodat, že zřetelným a jasným označením obchodního sdělení se rozumí takové označení, které na první pohled adresátovi takového sdělení evokuje obchodní rozměr zasílané zprávy. K tomu kontrolující uvádí, že označením obchodního sdělení se rozumí např.: OS, newsletter, obchodní sdělení, novinky apod., které jsou uvedeny před adresou odesílatele nebo třeba v předmětu zprávy. Na základě takového označení má adresát možnost 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 takové označení bylo až v samotném obsahu sdělení, pak by to přinášelo pro adresáty vyšší náklady spojené s tím, že adresát musí celé obchodní sdělení nejprve přijmout, aby z jeho obsahu zjistil, že předmětem tohoto sdělení je obchodní nabídka.

Správní orgán přezkoumal zaslaná obchodní sdělení, specifikovaná ve výroku II. tohoto příkazu a zjistil, že předmětné zprávy nebyly označeny žádným příznakem či předmětem v úvodu zprávy, který by značil, že se jedná o obchodní sdělení. Obchodní sdělení byla zaslána z e-mailové adresy [REDAKCE] s předměty zpráv „Bezkontaktní placení je pohodlné“ a „Dovolená na dohled? Cestujte s kartou bez starostí“. Žádné z těchto zaslaných zpráv tedy nenaznačovalo příjemcům, že se jedná o zaslané obchodní sdělení.

Správní orgán má tak za prokázané, že obviněná společnost svým jednáním porušila ustanovení § 7 odst. 4 písm. a) zákona č. 480/2004 Sb., tedy neoznačila zaslaná obchodní sdělení zřetelně a jasně jako obchodní sdělení. Tím se obviněná společnost dopustila přestupku dle § 11 odst. 2 písm. a) bod 2 zákona č. 480/2004 Sb.

K výroku III. správní orgán uvádí, že každé obchodní sdělení musí obsahovat platnou adresu, na niž by adresát mohl přímo a účinně zaslat informaci o tom, že si nepřeje, aby mu byly obchodní informace odesílatelem nadále zasílány (viz § 7 odst. 4 písm. c) zákona č. 480/2004 Sb.).

K tomu správní orgán uvádí, že důležitým znakem uvedeným v § 7 odst. 4 písm. c) zákona č. 480/2004 Sb., je především pojem „přímo a účinně“. Ten je nutno vykládat tak, že od okamžiku, kdy je odesílateli obchodních sdělení doručen tento projev vůle adresáta, nesmí již být zasílána žádná další obchodní sdělení.

Správní orgán přezkoumal zaslaná obchodní sdělení, specifikovaná ve výroku III. tohoto příkazu a zjistil, že předmětné zprávy neobsahovaly žádnou možnost, jak zasílání těchto zpráv odmítnout, resp. nebyla uvedena zřetelná informace, jak tyto zprávy odhlásit či odmítnout. Bylo uvedeno pouze odkaz „napište nám“ či telefonní číslo [REDAKCE], kdy toto telefonní číslo mělo být kontaktováno příjemcem pouze v případě jakéhokoli podezření ze zneužití citlivých údajů.

Správní orgán považuje za nepřipustné chtít po adresátovi, aby zkoušel, např. odeslat odpověď na obdrženou zprávu týkající se odvolání jeho souhlasu se zasíláním podobných zpráv, a čekat, zda tento způsob je opravdu ten správný a odesílatelem nastavený. Obviněná společnost má povinnost informovat o tom, jak mají adresáti možnost zasílání obchodních sdělení odmítnout. Skutečnost, že adresát zkoušel zasílání těchto zpráv odhlásit (odmítnout) zprávou z 10. dubna 2024 nasvědčuje tomu, že dané odvolání (odmítnutí) s dalším zasíláním nebylo „účinné“, neboť byly adresátovi zaslány další e-mailové zprávy i po tomto odhlášení (odmítnutí). Proto je třeba považovat samotný obsah předmětných obchodních sdělení, co se týče možnosti odhlášení se ze zasílání dalších obchodních sdělení, za nedostatečný.

Správní orgán má tak za prokázané, že obviněná společnost svým jednáním porušila ustanovení § 7 odst. 4 písm. c) zákona č. 480/2004 Sb., neboť zaslala obchodní sdělení, která neobsahovala platnou adresu, na niž by adresát mohl odeslat žádost o ukončení takové komunikace. Tím se obviněná společnost dopustila přestupku dle § 11 odst. 2 písm. a) bod 4 zákona č. 480/2004 Sb.

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

Podle § 41 odst. 1 zákona č. 250/2016 Sb. se za dva nebo více přestupků téhož pachatele projednaných ve společném řízení uloží správní trest podle ustanovení vztahujícího se na přestupek nejpřísněji trestný. Jsou-li horní hranice sazeb pokut stejné, uloží se správní trest podle ustanovení vztahujícího se na přestupek nejzávažnější. Správní orgán tak musel v rámci aplikace tzv. absorpční zásady posoudit, který přestupek spáchaný obviněnou je nejzávažnější. Dospěl přitom k závěru, že se jedná o přestupek podle § 11 odst. 2 písm. a) bod 1 zákona č. 480/2004 Sb., neboť se tento přestupek vztahuje na zasílání (šíření) obchodních sdělení bez souhlasů adresátů, přičemž právě právní titul, tj. souhlas, je stěžejním bodem v rámci ochrany elektronické komunikace potažmo ochrany soukromí v elektronické komunikaci.

Podle § 37 zákona č. 250/2016 Sb. se při určení druhu správního trestu a jeho výměry přihlédne zejména k povaze a závažnosti přestupku, k přitěžujícím a polehčujícím okolnostem a k povaze činnosti obviněné společnosti. K otázce povahy a závažnosti přestupku správní orgán vyhodnotil, že obviněná společnost svým protiprávním jednáním zasáhla do právem chráněného zájmu (soukromí v elektronické komunikaci - § 38 písm. a) zákona č. 250/2016 Sb.) sice jen u dvou uživatelů, nicméně jak sama obviněná společnost uvedla, jednalo se o systémovou chybu, resp. systémově špatně nastavený mechanismus v rámci klasifikace jednotlivých kampaní, což závažnost přestupku nepochybně zvyšuje. Jako k přitěžující okolnosti přihlédl správní orgán k tomu, že obviněná společnost spáchala více přestupků (§ 40 písm. b) zákona č. 250/2016 Sb.), konkrétně přestupky dle § 11 odst. 2 písm. a) bod 1, 2 a 4 zákona č. 480/2004 Sb. Současně je třeba jako k okolnosti zvyšující závažnost přihlédnout i k tomu, že ve stejné věci bylo s obviněnou společností vedeno správní řízení již na konci roku 2022 (čj. UOOU-01471/22). Jako k polehčující okolnosti pak správní orgán přihlédl k provedené nápravě obviněnou společností, kdy byla zavedena opatření za účelem předcházení obdobným systémovým chybám, a to kontrola další osoby nad změnami v definicích a nasazování aplikací, které vybírají uživatele do marketingových kampaní a současně v případě, kdy dojde ke změně logiky v nastavení pravidel marketingových kampaní

nebo jejich úpravám, bude vyžadována kontrola druhého administrátora a také k provedení opatření v podobě posílení mechanismů v rámci klasifikace jednotlivých kampaní. Též bylo přihlédnuto k tomu, že do vydání příkazu nebyly správnímu orgánu doručeny žádné další stížnosti týkající šíření obchodních sdělení, což by mohlo nasvědčovat, že zavedená opatření obviněnou společností jsou plně funkční.

Ke správní sankci uvedené v tomto příkazu správní orgán dodává, že si je vědom závěrů Nejvyššího správního soudu České republiky, které vycházejí z rozhodnutí 1 As 9/2008-133. Správní orgán při výměru sankce tak zhodnotil výsledky hospodaření společnosti (výroční zprávu vč. účetní závěrky za rok 2023) z veřejně dostupných zdrojů, a to na webové stránce www.justice.cz, přičemž výše uložená sankce není pro obviněnou společnost nikterak likvidační.

Správní orgán tak považuje ve smyslu § 150 odst. 1 správního řádu skutkové zjištění za dostatečné a na základě výše uvedeného považuje za prokázané, že obviněná společnost porušila svým jednáním povinnosti stanovené v § 7 odst. 2 a v § 7 odst. 4 písm. a) a c) zákona č. 480/2004 Sb., tedy disponovat platným souhlasem pro zaslání obchodního sdělení a u zaslaných obchodních sdělení formou e-mailu i zřetelně a jasně označit, že se jedná o obchodní sdělení, a uvést platnou adresu, na niž by adresát mohl odeslat žádost o ukončení takové komunikace, a proto rozhodl podle § 150 odst. 1 správního řádu ve spojení s § 90 odst. 1 zákona č. 250/2016 Sb. ve věci příkazem.

Poučení: V souladu s § 150 odst. 3 správního řádu lze u Úřadu pro ochranu osobních údajů proti tomuto příkazu podat ve lhůtě 8 dnů ode dne jeho doručení odpor, kterým se příkaz ruší a řízení pokračuje.

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

Praha, 15. listopadu 2024

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