

# ÚŘAD PRO OCHRANU OSOBNÍCH ÚDAJŮ

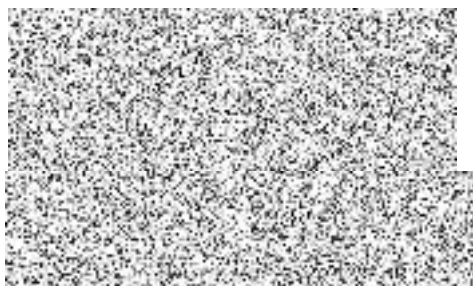
Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7

tel.: 234 665 111, fax: 234 665 444

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



Čj. UOOU-04604/22-81



Praha 11. června 2024

## **Vyřízení námitek proti kontrolním zjištěním uvedeným v protokolu o kontrole čj. UOOU - 04604/22-74**

Úřadu pro ochranu osobních údajů (dále jen Úřad“) byly dne 9. dubna 2024   
 (dále jen „kontrolovaná osoba“) podáním čj. UOOU-04604/22-75 doručeny námítky proti kontrolním zjištěním uvedeným v protokolu o kontrole čj. UOOU-04604/22-74, ze dne 25. března 2024 (dále jen „Námítky“). Protokol o kontrole byl kontrolované osobě doručen dne 9. dubna 2024. Lhůta pro podání námitek činí podle § 13 odst. 1 zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole, (dále jen „kontrolní řád“) 15 dnů a současně v protokolu o kontrole nebyla stanovena lhůta delší. Kontrolovaná osoba podala námítky v zákonné lhůtě.

Kontrolující sdělením ze dne 10. dubna 2024 předali námítky kontrolované osoby nadřízené osobě kontrolujícího ve smyslu § 14 odst. 1 kontrolního řádu.

Kontrolovaná osoba byla v souladu s § 14 odst. 1 kontrolního řádu dne 15. dubna 2024 písemností čj. UOOU-04604/22-80 vyrozuměna o prodloužení lhůty pro vyřízení námitek o 30 dnů, a to s ohledem na skutečnost, že v posuzovaném případě jde o zvlášť složitý případ.

V souladu s § 14 odst. 1 kontrolního řádu je příslušný k vyřízení námitek ředitel odboru dozoru.

Námítky proti kontrolním zjištěním vyřizují podle § 14 odst. 1 kontrolního řádu takto:

**Námítky kontrolované osoby proti kontrolním zjištěním uvedeným v protokolu o kontrole se zamítají.**

Námítkami kontrolovaná osoba brojila proti kontrolním zjištěním uvedenému v protokolu o kontrole, kde kontrolující konstatovali, že:

1.

„Kontrolovaná osoba nedoložila, že by ve vztahu ke stěžovatelům č. 1 a č. 2 disponovala pro zaslání SMS o vystaveném vyúčtování, SMS o blížícím se termínu splatnosti a dále SMS s informací o zaplacení vyúčtování bylo takovéto zpracování nezbytné. V důsledku toho pro toto zpracování osobních údajů kontrolovaná nedoložila, že by disponovala ve vztahu ke stěžovatelům č. 1 a č. 2 právním základem dle čl. 6 odst. 1 písm. b) nařízení (EU) 2016/679.“

2.

„Kontrolovaná osoba porušila ustanovení čl. 13 odst. 1 písm. c) nařízení (EU) 2016/679 tím, že o účelu zpracování spočívajícím v zaslání SMS o vystaveném vyúčtování, nebyly subjekty údajů řádně informovány, a to nejméně v době od 1. ledna 2022 do 1. května 2023, o účelech zpracování spočívajícím v zaslání SMS o blížícím se termínu splatnosti a dále SMS s informací o zaplacení vyúčtování nebyly subjekty údajů informovány minimálně v době od 1. ledna 2022 do sepsání tohoto protokolu o kontrole.“

3.

„Kontrolovaná osoba rovněž porušila ustanovení čl. 25 odst. 2 nařízení (EU) 2016/679 z důvodu, že nezavedla vhodná technická a organizační opatření k zajištění toho, aby se standardně zpracovávaly pouze osobní údaje, jež jsou pro každý konkrétní účel daného zpracování nezbytné v souvislosti se zpracováním osobního údaje – telefonního čísla pro účely zaslání SMS zpráv o vystaveném vyúčtování, o termínu blížícího se termínu splatnosti a informací o tom, že vyúčtování bylo řádně uhrazeno u subjektů údajů, kteří si řádně a včas plní své povinnosti vyplývající ze smlouvy a tyto informace již obdrželi nebo je mají, a tudíž toto zpracování pro dané účely není nezbytné.“

Kontrolovaná osoba nesouhlasí s kontrolním zjištěním uvedeným **pod bodem 1. (viz výše)** a v Námitkách k tomuto uvedla:

**XXXXXXXXXX** je toho názoru, že v obou uvedených případech lze identifikovat prvek nezbytnosti, přestože příslušní zákazníci **XXXXXXXXXX** nebyli v době Kontroly v prodlení s hrazením plateb za čerpané služby. Komunikace spojená se zasláním informací o vyúčtování spadá do kategorie komunikace mezi zákazníkem a poskytovatelem služeb. Podstatou smluvního vztahu mezi zákazníkem, resp. stěžovatelem, a **XXXXXXXXXX** je poskytování služeb elektronických komunikací za úplatu. Předmětné SMS se vztahem k vyúčtování jsou komunikací mezi smluvními stranami, která přímo souvisí s touto podstatou vzájemného smluvního vztahu, a to podobně, jako komunikace týkající se kvality či výpadku poskytovaných služeb, ale také komunikace ohledně smluvního vztahu a s tím spojené dokumentaci. Pokud bychom hypoteticky přistoupili na aplikační výklad, že zákazník si může zvolit nebyť zcela kontaktován ze strany poskytovatele služeb v souvislosti s jejich smluvním vztahem, pak si lze snadno představit situaci, kdy zákazníkovi nebude možné poslat právě například dokumenty smluvního vztahu formou elektronické kontraktace, informace o výpadku v užívání služeb či informace o změně poskytování služeb apod. Ve vazbě na výše uvedené, **XXXXXXXXXX** považuje možnost komunikace se zákazníky, jejímž předmětem jsou podstatné otázky související se smluvním vztahem, za zásadní součást práva na podnikání. Tuto tezi lze podpořit i studiem textu Evropského sboru pro ochranu osobních údajů (dále jen „EDPB“), který v dokumentu Pokyny 2/2019 o zpracovávání osobních údajů podle čl. 6 odst. 1 písm. b) nařízení GDPR v souvislosti s poskytováním on-line služeb subjektům údajů zmiňuje ve vztahu ke zpracování osobních údajů dle právního titulu podle čl. 6 odst. 1 písm. b) nařízení GDPR:

*„Toto pojetí podporuje svobodu podnikání, která je zaručena článkem 16 Listiny, a zohledňuje skutečnost, že někdy nelze splnit smluvní závazky vůči subjektu údajů, aniž by ten poskytl některé své osobní údaje.“*

*Pro doplnění uvádíme, že EDPB na svých webových stránkách (viz [https://www.edpb.europa.eu/sme-data-protection-guide/process-personal-data-lawfully\\_en](https://www.edpb.europa.eu/sme-data-protection-guide/process-personal-data-lawfully_en)) současně zmiňuje, že právního titulu podle čl. 6 odst. 1 písm. b) nařízení GDPR lze využít právě na zpracování údajů v souvislosti s vyúčtováním, a to takto: „This legal basis may also apply to certain actions related to contractual warranty, and to certain actions that can be reasonably foreseen and necessary within a normal contractual relationship, such as sending formal reminders about outstanding payments or correcting errors or delays in the performance of the contract.“*

Dále k tomu kontrolovaná osoba uvedla:

*a) Komunikace spojená se zasíláním informací souvisejících s vyúčtováním jako tržní standard*  
*Dle informací dostupných [redacted] je komunikace spojená se zasíláním informací souvisejících s vyúčtováním tržním standardem, a tedy, [redacted] se tímto nevymyká běžné praxi jiných [redacted] v obdobném postavení. Jak zmiňujeme výše, komunikace mezi smluvními stranami související s poskytováním služeb, a to zvláště u opakujících se plnění, jako je tomu v případě služeb elektronických komunikací, je jen obtížně představitelná bez možnosti komunikovat se svým zákazníkem v případech, kdy je to nezbytné, jako v tomto případě, přičemž předmět takové komunikaci lze mnohdy jen s obtížemi odhadnout, jelikož může zahrnovat rozličné důvody. Potřeba zajistit úhradu plateb je pak nezbytná právě i z pohledu zákazníka, jelikož v případě neuhrazené platby může [redacted] svému zákazníkovi přestat poskytovat služby, což v mnoha životních a profesních situacích může znamenat značný zásah. Jsme přesvědčeni, že obdobně, jako na toto hledí [redacted], i jiné podnikatelské subjekty si nastavily podobnou praxi, a to i z tohoto důvodu.*

*b) Přiměřená očekávání subjektu údajů*

*S přihlédnutím k tržnímu standardu komunikace spojené se zasíláním informací souvisejících s vyúčtováním (viz bod II. písm. a) výše Námitky), a ve spojení s informováním zákazníků v rámci smluvní dokumentace, a to včetně informací o zpracování osobních údajů na webu [redacted], se domníváme, že přiměřené očekávání subjektu údajů odpovídá komunikaci informací souvisejících s vyúčtováním, a to zvláště s přihlédnutím ke skutečnosti, že jsou ze strany [redacted] poskytovány služby elektronických komunikací, kdy komunikace mezi zákazníkem a [redacted] při využití telefonního čísla je předvídatelná.*

*c) Telefonní číslo je zpracováváno v souvislosti s poskytovanou službou*

*[redacted] je poskytovatelem služeb elektronických komunikací. Jedná se o služby opakovaného plnění, kdy je zcela nezbytné komunikovat s našimi zákazníky, a to z rozličných důvodů. Mezi tyto důvody spadá komunikace o kvalitě služby (či jejích výpadech), zasílání smluvních informací v souvislosti se smluvní dokumentací, komunikace související se zákaznickou péčí, ale samozřejmě také komunikace se zákazníkem ve vztahu k plnění vzájemného vztahu z jeho strany, tj. platba za poskytnuté služby. [redacted] tedy*

obecně nesbírá telefonní číslo zákazníka za například marketingovými účely, ale v souvislosti s plněním smluvního vztahu mezi smluvními stranami.

d) Implementace technického opatření umožňujícího odhlášení ze zasílání komunikace v souvislosti s vyúčtováním formou SMS zpráv

Úřad již před zahájením kontroly Úřady ve věci předmětné komunikace zvažovala implementaci technického opatření umožňujícího zákazníkovi odhlášení ze zasílání komunikace v souvislosti s vyúčtováním formou SMS zpráv, pakliže si toto zákazník zvolí, a s přihlédnutím k souvisejícím rizikům na straně zákazníka. Důvodem pro tuto iniciativu byla zákaznická zkušenost, kterou klademe na vrchní příčky našich priorit. Zmiňované technické opatření umožňující odhlášení ze zasílání komunikace v souvislosti s vyúčtováním formou SMS zpráv je v tuto chvíli již funkční.

e) Koupě

je nástupnickou (dále jen , která zanikla v roce . Stížnosti, které evidujeme v návaznosti na komunikaci informací souvisejících s vyúčtováním, byly ve většině zasílány bývalými zákazníky , což vychází z faktu, že zákazníci byli zvyklí na odlišnou formu komunikace obdobných informací, než tomu je u . Přesto je třeba říct, že v celkovém počtu bývalých zákazníků se jedná o marginální množství stížností, které postupně ustaly.“

K tomu uvádím:

Ze spisového materiálu bylo ve vztahu ke smluvnímu vztahu kontrolované osoby a jejích klientů zjištěno, že kontrolovaná osoba informuje své klienty o vystaveném vyúčtování, včetně informací k platbě obligatorně prostřednictvím tzv. Samoobsluhy, případně e-mailem, či v listinné podobě prostřednictvím poštovních služeb. Z toho plyne, že všichni klienti mají informace o vystaveném vyúčtování, částce k platbě a platebních údajů k dispozici z těchto zdrojů a mohou uhradit vyúčtování bez dalšího.

Další komunikaci prostřednictvím SMS o vystaveném vyúčtování, o blížící se době splatnosti a informace, že kontrolovaná osoba přijala platbu za uhrazené vyúčtování, oproti tomu je třeba vyhodnotit (v souladu s názorem kontrolujících) tak, že uvedené nelze za všech okolností a plošně pro všechny případy považovat za zpracování osobních údajů, které je vždy nezbytné pro splnění smlouvy.

Přestože v určitých konkrétních případech toto zpracování za nezbytné považovat lze, např. u klientů s problematickou platební morálkou, kontrolní zjištění se takového případu netýkalo. V šetřeném případě nebylo pro smluvní vztah kontrolované osoby a stěžovatele 1 a 2 (jejichž platební morálka byla vždy bezchybná), tedy zejména poskytování služeb a platba za tyto služby, nezbytné takové zpracování. Jinými slovy nebylo-li by kontrolovanou osobou telefonní číslo stěžovatele 1 a 2 k zasílání předmětných SMS vůbec využíváno, nemělo by to vliv na poskytování služby ani řádné platby za tyto služby, a tedy je třeba konstatovat (v souladu s názorem kontrolujících), že toto zpracování není nezbytné ve vztahu k těmto stěžovatelům.

**V této souvislosti kontrolovaná osoba argumentuje tím, že komunikace ohledně vyúčtování je podstatnou otázkou související s naplňováním základního práva na podnikání. V tomto**

směru lze přisvědčit kontrolované osobě v tom smyslu, že v obecné rovině je beze sporu, že komunikace ohledně úhrady za poskytnuté služby je nezbytnou součástí smluvního vztahu. Předmětem kontrolního zjištění ve vztahu ke stěžovatelům 1 a 2 je to, že ne v každém případě je nutné (nezbytné) využívat množství komunikačních kanálů, které v dané věci zahrnovali i zasílání předmětných SMS. Citace Pokynů EDPB 2/2019, kterou kontrolovaná osoba uvádí, ani citace z internetových stránek EDPB pak není v tomto směru relevantní, neboť cílí na situace od posuzovaného případu odlišné. Lze tedy konstatovat, že kontrolní zjištění nijak právo kontrolované osoby na podnikání neomezuje.

**Kontrolovaná osoba dále argumentuje tím, že systémové nastavení zasílání SMS zpráv o vystaveném vyúčtování, blížíci se době vyúčtování a o přijaté platbě za vyúčtování jsou tržním standardem v sektoru podnikání kontrolované osoby.**

K tomu je předně třeba uvést, že takový argument nemůže v posuzované věci obstát, neboť je třeba vždy posuzovat konkrétní zpracování osobních údajů včetně konkrétního účelu zpracování a konkrétní situace ve vztahu ke konkrétnímu subjektu údajů. Tvzení, že je určité zpracování osobních údajů „tržním standardem“ je pak irrelevantní, neboť takové poukázání nemůže zhojit zjištěné nedostatky ve vztahu k předmětnému zpracování u kontrolované osoby.

**Dále kontrolovaná osoba argumentuje tím, že její klienti zpracování telefonního čísla pro účely zasílání SMS zpráv očekávají a že je toto zpracování předvídatelné.**

K tomu uvádím, že předvídatelnost zpracování osobních údajů obecně souvisí se zásadou korektnosti a transparentnosti, neboť jsou-li subjekty údajů o zpracování řádně informovány, je méně pravděpodobné, že bude pro tyto určité zpracování osobních údajů nepředvídatelné. S ohledem na kontrolní zjištění uvedené pod bodem 3. výše týkající se porušení čl. 13 odst. 1 písm. c) nařízení (EU) 2016/679 je třeba konstatovat, že taková podmínky v posuzovaném případě naplněny nebyly, jinými slovy klienti kontrolované osoby předmětné zpracování nemohli bez dalšího předvídat. Lze též doplnit, že kontrola byla zahájena z důvodu existence stížností na předmětné zpracování osobních údajů.

Dále je k tomu třeba uvést, že v rámci své argumentace kontrolovaná osoba opakovaně cílí plošně na všechny její klienty, stejně tak, jako jsou plošně a systémově nastavena pravidla pro zasílání předmětných SMS zpráv, přičemž právě na tomto nedodržení potřeby posuzovat zpracování osobních údajů klientů adresně stojí kontrolní zjištění. V tomto směru je třeba opakovaně uvést, že každé zpracování osobních údajů konkrétního klienta musí být posuzováno individuálně. U stěžovatelů 1 a 2 nebyla shledána podmínka nezbytnosti.

**Kontrolovaná osoba dále argumentuje tím, že nezbytnost zpracování telefonního čísla pro účely zasílání SMS zpráv o vystaveném vyúčtování, o termínu blížíciho se termínu splatnosti a informaci o tom, že vyúčtování bylo řádně uhrazeno, není možné spatřovat v individuální platební morálce klientů, jak uvedli kontrolující v protokolu o kontrole, ale v praktické zkušenosti kontrolované osoby, kdy tato tvrdí, že jí uplatňovaná praxe zabraňuje tomu, aby se její klienti dostali do prodlení s úhradou vyúčtování.**

K tomu je třeba uvést, že ke svým tvrzením stran nezbytnosti z důvodu praktické zkušenosti kontrolovaná osoba nedoložila žádné důkazní prostředky, které by její tvrzení prokazovaly. Byť

tedy může být předmětné zpracování pro kontrolovanou osobu v konkrétních odůvodněných případech nezbytné, je vždy třeba posuzovat nezbytnost individuálně, jak bylo již uvedeno výše. Není např. nezbytné, aby takovému zpracování osobních údajů (zasílání výše uvedených zpráv SMS) byli vystaveni lidé, jejichž platební morálka je zcela bezproblémová, což je ostatně předmětem napadeného kontrolního zjištění ve vztahu ke stěžovatelům 1 a 2. Dále není ani zřejmé, jak by mohl argument kontrolované osoby, že jí uplatňovaná praxe zabraňuje tomu, aby se její klienti dostali do prodlení s úhradou vyúčtování, obstát pro osoby, které mají nastaveny trvalé platby či inkaso. A je třeba zopakovat, že kontrolující netvrdí, že nelze zasílat v žádném případě předmětné SMS, ale shledali, že ve vztahu ke stěžovatelům 1 a 2 nebylo takové zpracování nezbytné (což je podmínka právního důvodu zpracování dle čl. 6 odst. 1 písm. b) nařízení (EU) 2016/679) a dále shledali, že nerozlišující zpracování spočívající v rozesílání předmětných SMS je porušením čl. 25 odst. 2 nařízení (EU) 2016/679 (k tomuto podrobněji dále).

**Je tedy třeba konstatovat, že kontrolovaná osoba neprokázala ve vztahu ke stěžovatelům 1 a 2 nezbytnost zpracování jejich telefonního čísla pro zasílání SMS zpráv o vystaveném vyúčtování, SMS o blížícím se termínu splatnosti a dále SMS s informací o zaplacení vyúčtování a současně je třeba konstatovat, že ve vztahu ke stěžovatelům 1 a 2 nevyvrátila ani kontrolní zjištění stran neprokázání existence právního důvodu zpracování dle čl. 6 odst. 1 písm. b) nařízení (EU) 2016/679, a proto je třeba hodnotit námitky kontrolované osoby v tomto bodu jako nedůvodné.**

Kontrolovaná osoba dále nesouhlasí s kontrolním zjištěním uvedeným **pod bodem 3. (viz výše)** a v Námitkách k tomuto uvedla:

*„[redacted] také namítá závěr Úřadu popsany v bodu III. odst. 2.3. protokolu ke kontrole ve smyslu porušení ustanovení čl. 25 odst. 2 nařízení (EU) 2016/679, a to z důvodu identifikace nezbytnosti zpracování telefonního čísla zákazníka v souvislosti s komunikací informací souvisejících s vyúčtováním... [redacted] se pak neztotožňuje se závěrem Úřadu, podle kterého je nezbytnost zasílání předmětné komunikace třeba spatřovat ve specifické individuální platební morálce daného zákazníka, jelikož Úřad nezohledňuje praktickou zkušenost fungování [redacted], na kterou jsme opakovaně odkazovali, a která fakticky napomáhá značnému množství zákazníků, aby se tito nedostali do situace, kdy se stanou osobami se zpožděnou platební morálkou, a to právě z toho důvodu, že [redacted] na své zákazníky komunikuje předmětné informace.“*

K tomu uvádím:

Kontrolovaná osoba má povinnost přijmout taková organizační a technická opatření, aby byly zpracovávány osobní údaje jen v nezbytném rozsahu. Správce je tedy povinen předem stanovit, pro které určité, výslovně vyjádřené a legitimní účely se osobní údaje shromažďují a zpracovávají. Opatření musí být standardně nastavena tak, aby byla vhodná k zajištění toho, že se zpracovávají pouze osobní údaje, které jsou nezbytné pro jednotlivý konkrétní účel zpracování.

Správci by tedy měli nejprve určit, zda vůbec potřebují zpracovávat osobní údaje pro své relevantní účely. Správce by měl ověřit, zda lze příslušných účelů dosáhnout zpracováním menšího množství osobních údajů nebo méně podrobných či souhrnných osobních údajů nebo

tím, že nemusí osobní údaje zpracovávat vůbec. Toto ověření by se mělo uskutečnit před zpracováním, lze je však provést i kdykoli během cyklu zpracovávání.

Operace zpracování osobních údajů se pak musí omezit na to, co je nezbytné. K naplnění účelu zpracování může přispět mnoho operací zpracování. Skutečnost, že ke splnění účelu zpracování jsou zapotřebí určité osobní údaje, neznamena, že v souvislosti s těmito údaji mohou být prováděny veškeré druhy operací zpracování a s jakoukoliv četností.

V posuzovaném případě je třeba nezbytný rozsah určit podřazením pod právní důvod zpracování dle čl. 6 odst. 1 písm. b) nařízení (EU) 2016/679, přičemž jak bylo výše konstatováno, není možné bez rozlišení plošně pro všechny klienty zpracování telefonního čísla pro účely zasílání SMS zpráv o vystaveném vyúčtování, o termínu blížícího se termínu splatnosti a informaci o tom, že vyúčtování bylo řádně uhrazeno pod tento právní důvod zpracování podřadit.

Vzhledem k tomu, že bylo prokázáno, že ve vztahu ke stěžovateli 1 a 2 nebylo toto zpracování nezbytné, neboť si řádně a včas plnili své povinnosti v souvislosti s úhradou vyúčtování, a současně kontrolovaná osoba sama uvedla, že zavedla opatření (rozesílání předmětných SMS zpráv) plošně pro všechny své klienty, nezvolila kontrolovaná osoba opatření, která jsou s ohledem na dosažení účelu zpracování ve vztahu ke klientům, kteří si řádně a včas plní své povinnosti vyplývající ze smlouvy, vhodná.

Účelem předmětného zpracování je dále dle tvrzení kontrolované osoby možnost, že se klienti na základě zaslaných SMS zpráv nedostanou do prodlení s platbami za vyúčtování. Ze spisového materiálu však neplyne žádný reálný základ pro tato tvrzení a tyto nelze než hodnotit jako v rovině předpokladu kontrolované osoby nedoloženého žádnými důkazními prostředky, což bez dalšího nemůže prokázat plošnou nerozlišující nezbytnost takového zpracování osobních údajů, jak již bylo opakovaně uvedeno výše.

V dalším stran nezbytnosti zpracování a očekávání subjektů údajů plně odkazují na vypořádání námitek pod bodem 1. výše.

**Z výše uvedeného plyne, že kontrolovaná osoba ve vztahu ke klientům, kteří si řádně a včas plní své povinnosti v souvislosti s úhradou vyúčtování, neprokázala, že zavedla vhodná technická a organizační opatření k zajištění toho, aby se standardně zpracovávaly pouze osobní údaje, jež jsou pro každý konkrétní účel daného zpracování nezbytné, čímž porušila čl. 25 odst. 2 nařízení (EU) 2016/679, a proto je třeba hodnotit námitky kontrolované osoby v tomto bodu jako nedůvodné.**

Kontrolovaná osoba dále nesouhlasí s kontrolním zjištěním uvedeným **pod bodem 2. (viz výše)** a v Námitkách k tomuto uvedla:

*své zákazníky informuje o zpracování jejich telefonního čísla za účelem komunikace o vyúčtování a další komunikace související s úhradou za poskytované služby na svých webových stránkách a to takto: „Primárně budeme vaše osobní údaje zpracovávat za účelem poskytování služeb či produktů dle uzavřené smlouvy, a to zejména poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Údaje*

*zpracováváme, abyste si například mohli zavolat, posílat textové zprávy a využívat v telefonu internet, ale také k dalším zpracováním souvisejícím s poskytováním služeb, což zahrnuje zpracování objednávek, uzavření smlouvy či vyjednávání o smlouvě, řízení a spravování vašeho účtu, zasílání informací o poskytovaných službách, **zasílání vyúčtování a další komunikace související s úhradou za poskytované služby**, propojení a přístup k síti jiných operátorů, poskytování informací, které žádáte či odpovědi na vaše stížnosti nebo dotazy ohledně účtu.“*

*V rámci smluvních informací jsou zákazníci informováni o tom, že zpracování jejich osobních údajů se řídí podmínkami uvedenými na webu [redacted] (viz výše).*

*O možnostech komunikace se zákazníky pak také informujeme ve Všeobecných obchodních podmínkách [redacted]*

*Ve spojení s informacemi uvedenými ve smluvní dokumentaci, informacemi na webu [redacted] a současně s přihlédnutím tomu, že dle našeho názoru je komunikace spojená se zasíláním informací o vyúčtování tržním standardem (viz dále bod II. Písm. a) Námitky), se domníváme, že [redacted] jedná v souladu s přiměřenými očekáváními subjektů údajů, a tudíž plní i povinnosti ve smyslu ustanovení čl. 13 odst. 1 písm. c) nařízení (EU) 2016/679.*

*[redacted] současně namítá zjištění Úřadu, podle kterého [redacted] při přechodu k ní neinformovala zákazníky o zpracování jejich telefonního čísla k zasílání SMS oznámení souvisejících s vyúčtováním za poskytované služby. [redacted] vedla rozsáhlou informační kampaň směřovanou na bývalé zákazníky [redacted], jejíž součástí byla mimo jiné i informace a odkaz na smluvní dokumentaci [redacted], jako nástupnické [redacted]*

*[redacted] dále namítá vyjádření Úřadu, podle kterého kontrolovaná osoba obdržela množství stížností od svých klientů s žádostí o zrušení zasílání SMS oznámení. [redacted] zaznamenala jen nižší počet stížností v dané věci. Jak jsme v průběhu komunikace s Úřadem opakovaně zmínili, obdrželi jsme určité stížnosti v období souvisejícím s koupí [redacted] na druhou stranu však máme trvalou převládající praktickou zkušenost, kdy zákazníci oceňují zasílání informací souvisejících s vyúčtováním.“*

K tomu uvádím:

V rámci informování subjektů údajů o zpracování osobních údajů poskytovaných podle čl. 13 nařízení (EU) 2016/679 musí správce jasně a otevřeně informovat subjekt údajů o tom, jak bude shromažďovat, používat a sdílet osobní údaje. Podstatou transparentnosti je umožnit subjektům údajů porozumět jejich právům uvedeným v člancích 15 až 22 nařízení (EU) 2016/679 a v nezbytných případech je uplatňovat. Pokud pak správci údajů dodržují zásady transparentnosti, subjekty údajů mohou správce a zpracovatele údajů volat k odpovědnosti a mohou mít kontrolu nad svými osobními údaji a uplatněním svých práv jako subjektů údajů.

Požadavek na poskytování informací subjektům údajů a komunikaci s nimi transparentním způsobem také znamená, že správci údajů by informace/sdělení měli předkládat efektivním a výstižným způsobem, aby se předešlo zahlcení informacemi. Tyto informace by měly být

jasně odlišeny od jiných, s ochranou soukromí nesouvisejících informací, například od smluvních ustanovení nebo všeobecných podmínek.

Základní úvaha stojící za zásadou transparentnosti popsanou v těchto ustanoveních je taková, že subjekt údajů by měl být schopen předem rozpoznat rozsah a důsledky zpracování a neměl by být následně zaskočen tím, jak jsou jeho osobní údaje používány.

Lze konstatovat, že výše uvedené základní požadavky na transparentnost v souvislosti s informační povinností kontrolované osoby ve vztahu ke splnění povinnosti dle čl. 13 odst. 1 písm. c) nařízení (EU) 2016/679 o účelech zpracování telefonního čísla klientů kontrolované osoby pro zasílání SMS zpráv o vystaveném vyúčtování, o termínu blížícího se termínu splatnosti a informaci o tom, že vyúčtování bylo řádně uhrazeno, nebyly naplněny.

Kontrolovaná osoba primárně uvádí jako zdroj informací pro subjekty údajů o zpracování osobních údajů své internetové stránky a jejich část, která se věnuje plnění informační povinnosti dle čl. 13 nařízení (EU) 2016/679. Prohlášení o zpracování osobních údajů však neobsahuje všechny informace o účelech zpracování telefonního čísla, když zejména některé konkrétní účely zpracování telefonního čísla jsou obsaženy ve Všeobecných obchodních podmínkách, jak plyne z Protokolu o kontrole. Tak je tomu právě u zpracování telefonního čísla pro zasílání SMS zpráv, neboť informace o zpracování telefonního čísla jsou v Prohlášení o zpracování osobních údajů obsaženy pouze v obecné rovině, jak i kontrolovaná osoba uvádí, tedy pro „zasílání vyúčtování a další komunikace související s úhradou za poskytované služby“, a o dalších účelech zpracování se subjekt údajů dozvídá až ve Všeobecných obchodních podmínkách, přičemž je třeba konstatovat, že v tomto dokumentu není o zpracování telefonního čísla za účelem zasílání informace o blížícím se termínu vyúčtování a informace o tom, že byla přijata platba za vyúčtování žádná informace vůbec obsažena.

Dále je třeba konstatovat, že kontrolovaná osoba informuje například o zpracování telefonního čísla a zasílání SMS pro účely odstoupení od smlouvy, což je nepoměrně méně využívaný účel zpracování než pravidelné a trvalé zasílání SMS zpráv o blížícím se splatnosti vyúčtování, či přijetí platby za vyúčtování, přičemž jde o srovnatelnou granularitu účelů zpracování. Absence informace o účelu zpracování telefonního čísla pro účely zasílání předmětných SMS zpráv je pak neakceptovatelná i z důvodu, že kontrolovaná osoba toto zpracování subjektům údajů jednostranně nařizuje bez možnosti jej odmítnout (kontrolovaná osoba sice tvrdí, že přijala opatření k možnosti zasílání SMS zpráv odmítnout, ale k tomuto nepředložila žádné důkazní prostředky). Subjekty údajů tak nemají možnost předem rozpoznat rozsah a důsledky zpracování a jsou takovým zpracováním zaskočeny, což je zjevné zejména u klientů, jež přecházeli ke kontrolované osobě od [REDACTED], jak plyne i z protokolu o kontrole.

Co se týká zasílání SMS zpráv o vystaveném vyúčtování, kontrolovaná osoba nepředložila žádné důkazní prostředky, které by vyvracely tvrzení obsažená v Protokolu o kontrole, a to že o tomto zpracování informuje kontrolovaná osoba subjekty údajů až ode dne 1. května 2023.

Co se dále týká argumentace kontrolované osoby stran tržního standardu ve vztahu k předmětnému zpracování, odkazují na vypořádání této argumentace pod bodem 1. tohoto vyřízení námitek.

Stran tvrzení kontrolované osoby, že „vedla rozsáhlou informační kampaň směřovanou na bývalé zákazníky [redacted], jejíž součástí byla mimo jiné i informace a odkaz na smluvní dokumentaci [redacted] jako nástupnické [redacted] k tomuto tvrzení kontrolovaná osoba rovněž nedoložila žádné důkazní prostředky, a nadto lze konstatovat, že (byť možná rozsáhlá) informační kampaň nemůže docílit žádoucího stavu stran poskytnutí relevantních informací subjektům údajů, pokud nejsou předmětné informace poskytnuty souladně s výše uvedenými pravidly.

Co se týká námitky kontrolované osoby proti vyjádření Úřadu, podle kterého kontrolovaná osoba obdržela „množství stížností“ od svých klientů s žádostí o zrušení zasílání SMS oznámení, lze přisvědčit kontrolované osobě, že nejde o zcela přesné vyjádření kontrolujících, které však na kontrolní zjištění nemá žádný vliv.

**Z výše uvedeného plyne, že kontrolovaná osoba neprokázala, že řádně informovala subjekty údajů o účelu zpracování spočívajícím v zasílání SMS o vystaveném vyúčtování, neboť subjekty údajů nebyly řádně informovány, a to nejméně v době od 1. ledna 2022 do 1. května 2023, o účelech zpracování spočívajícím v zasílání SMS o blížícím se termínu splatnosti a dále SMS s informací o zaplacení vyúčtování nebyly subjekty údajů informovány minimálně v době od 1. ledna 2022 do sepsání protokolu o kontrole, a proto je třeba hodnotit námitky kontrolované osoby v tomto bodu jako nedůvodné.**

**S ohledem na vše výše uvedené jsem neshledal důvod námitkám vyhovět a námitky kontrolované osoby se tímto zamítají.**

Mgr. Josef Mička  
ředitel odboru dozoru  
(podepsáno elektronicky)