



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-01865/19-18
Praha 23. října 2019

Protokol o kontrole

Kontrolní orgán:

Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7 (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 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) ve spojení s § 50 odst. 1 zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

Kontrolující:

MVDr. František Bartoš, inspektor Úřadu č. průkazu inspektora XXXXXX, jako vedoucí kontrolní skupiny na základě pověření ze dne 25. července 2019, č.j. UOOU-01865/19-8.

JUDr. Michal Jelínek, pověřený zaměstnanec Úřadu č. průkazu XXXXXXXXXXXXXXXX, na základě pověření ke kontrole ze dne 25. července 2019, č.j. UOOU-01865/19-8.

Kontrolovaná osoba:

XX
(dále jen „kontrolovaná osoba“ nebo „XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX“,
zastoupená sborem jednatelů – viz výpis z obchodního rejstříku, vedeného Městským soudem
v Praze, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX).

Pověřenec pro ochranu osobních údajů: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX,
XX.

Předmět kontroly:

Předmětem kontroly je dodržování povinností stanovených nařízením (EU) 2016/679, v souvislosti se zpracováním osobních údajů klientů a potencionálních klientů kontrolované osoby, se zaměřením na dodržování povinností správce stanovených v čl. 6 nařízení 2016/679.

První kontrolní úkon:

Oznámení o zahájení kontroly č.j. UOOU-01865/19-9, které bylo doručeno kontrolované osobě dne 20. srpna 2019.

Poslední kontrolní úkon:

Kontrolní úkon předcházející vyhotovení protokolu o kontrole je vyjádření k žádosti o součinnost XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ze dne 8. října 2019, č.j. UOOU-01865/19.

I. Přehled podkladů:

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

1. Podnět XX ze dne 11. února 2019
2. Doplnění podnětu XXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ze dne 26. února 2019
 - a) vyjádření k požadavku – právo na přístup k osobním údajům, přípis XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ze dne 22. ledna 2019, adresát XXXXXXXXXXXXXXXX
 - b) CD s audionahrávkou telefonického rozhovoru, nedatováno, mezi zaměstnancem XX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
3. Pořízení dokumentů – analýza podnětu ze dne 17. června 2019, č.j. UOOU-10865/19-7
Přílohy:
 - a) výpis z obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, pořízené XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 - b) úplný výpis z obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, pořízené XXXXXXXXXXXXXXXX
 - c) Rozvaha v plném rozsahu ke dni 31. 12. 2017 – pořízení z XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 - d) výpis z živnostenského rejstříku – pořízené z XXXXXXXXXXXXXXXX
 - e) výpis z registru ČNB – pořízené z XXXXXXXXXXXXXXXX
 - f) XXXXXXXXXXXXXXXX - na každé koruně záleží – 2 strany
 - g) XXXXXXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXXXXXX -srovnání cen plynu – 6 stran
 - h) XXXXXXXXXXXXXXXX – kalkulačka plynu – 4 strany

- i) XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX – 7 stran
 - j) XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX - 4 strany
 - k) XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX – článek ČTK – 2 strany
 - l) XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX – článek – detail XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX – 2 strany
 - m) XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX – volná místa – 2 strany
 - n) notářský zápis XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, pořízeno z XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX – 10 stran
 - o) XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX – profil XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXX – 7 stran
 - p) XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX – profil XXXXXXXXXXXXXXX – 9 stran
 - q) přepis audionahrávky telefonického rozhovoru (zákaznické centrum XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX) – 1 CD
 - r) Podnět NOS z 19. 12. 2018, UOOU-0057/19-1
 - s) Soulad, přípis ze dne 19. března 2019, č.j. UOOU-0057/19-2, včetně
 - t) Přípis odpověď XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXX, k výzvě e-mailové adresy, ze dne 22. března 2019,
 - u) Podnět NOS ze dne 21. května 2019
 - v) Soulad, přípis ze dne 25. července 2018, č.j. UOOU-05016/18-4
 - w) Přípis, vyjádření k nevyžádanému obchodnímu sdělení XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ze dne 15. 8. 2018,
 - x) Protokol o kontrole ze dne 20. května 2019, č.j. UOOU-03296/18-60
 - y) Písemné sdělení ze dne 1. března 2019, Jmenování pověřence pro ochranu osobních údajů (DPO) pro XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
4. Pověření ke kontrole ze dne 5. srpna 2019, č.j. UOOU-01865/19-8
 5. Oznámení o zahájení kontroly ze dne 19. srpna 2019, č.j. UOOU-01865/19-9
 6. Potvrzení pověřence kontrolované osoby o ústním jednání, ze dne 27. srpna 2019
 7. Doložení podkladů ze dne 2. září 2019, vyžádaných v OZK
 - a) průvodní informace
 - b) podmínky portálu XXXXXXXXXXXXXXX
 - c) popis technicko-organizačních opatření v oblasti ochrany osobních údajů a bezpečnostní politiky IT
 - d) seznam správců XXXXXXXXXXXXXXX, kterým jsou předávány osobní údaje
 - e) zásady zpracování osobních údajů
 8. Úřední záznam o provedení kontrolního úkonu ze dne 11. září 2019, č.j. UOOU-01865/1913
 9. Průvodní dopis k odeslání úředního záznamu, ze dne 16. září 2019, č.j. UOOU-01865/1914
 10. Dokumenty zaslané kontrolovanou osobou
 - a) prohlášení pro účely kontroly
 - b) pravidla ochrany osobních údajů
 11. Žádost o součinnosti ze dne 23. září 2019, č.j. UOOU-01865/19-16
 12. Odpověď na žádost o součinnost ze dne 8. října 2019

V rámci kontroly je posuzováno výhradně zpracování osobních údajů v rozsahu stanoveném v předmětu kontroly a ledaže je níže uvedeno jinak, v čase provedení kontroly. Z výše uvedených podkladů jsou pro kontrolní zjištění v protokolu o kontrole výslovně vyhodnoceny pouze ty podklady, případně jejichž části, v nichž jsou uvedeny relevantní informace.

Dále XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX sdělila, že „pro dokreslení celé situace zasílá záznam rozhovoru se zákaznicí na zákaznické kanceláři XXXXXXXXXXXX (příloha) – zvukový záznam“.

Dále XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX., zaslala kopii dopisu ze dne 22. ledna 2019, který byl odeslán na adresu: XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. Obsahem písemnosti je odpověď na její podnět ze dne 15. ledna 2019, týkající se vznesené námitky k možnému předání osobních údajů třetí straně bez právního titulu ze strany XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. Obsah sdělení je totožný s výše uvedeným podáním pověřence.

Přepis audionahrávky telefonického rozhovoru (zákaznické centrum XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX) – 1 CD. Záznam telefonického rozhovoru v délce 7.08 minut se uskutečnil mezi mužem a ženou, resp. zástupcem XXXXXXXXXXXX a stěžovatelkou. Nahrávka je nekvalitní a z více jak 50% nesrozumitelná. Obsahem je rozhovor na téma, že někdo stěžovatelce volal, znal nejen její telefonní číslo, ale i její služby u XXXXXXXXXXXX a nabízel ji nějaký levnější tarif. V rozhovoru stěžovatelka dále sdělila, že může doložit bližší informace o rozhovoru. Na dotaz zástupce XXXXXXXXXXXX odmítla, že by někdy vyplňovala nějaký srovnávač, ale že už předtím ji někdo jiný, ze XXXXXXXXXXXX nabízel levnější plyn, ale neznal, že má smlouvu s XXXXXXXXXXXX. Z telefonické nahrávky je zřejmé, že operátor si rozhovor přepisoval na klávesnici. V rozhovoru dále zaznělo, že si operátor něco prověří a dá stěžovatelce vědět. Dále na dotaz, kdy ji končí smlouva ji sdělil, že dne 4. listopadu 2020 se 45denní výpovědní lhůtou. Na dotaz stěžovatelky ohledně dodávky elektřiny ji bylo sděleno, že tu mají výhodnější a že by se tím dal vykompenzovat plyn.

III. **Kontrolní zjištění – zjištěný skutkový stav**

A. V rámci kontroly bylo zjištěno, že kontrolovaná osoba:

Při shromažďování osobních údajů a sběru informací o klientech při shromažďování využívá pouze webové rozhraní prostřednictvím webového portálu XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX tedy na základě svobodného rozhodnutí žadatele. XXXXXXXXXXXX nevyužívá žádných jiných forem získávání kontaktů, žádných externích call center, žádných zprostředkovatelů nebo třetích osob. Osobní údaje získá přímo od subjektů údajů, kteří své osobní údaje za účelem plnění a poskytnutí smlouvy poskytují přímo prostřednictvím výše uvedených webových stránek.

Kontrolovaná osoba nabízí prostřednictvím webového portálu XXXXXXXXXXXX služby porovnání cen a služby zprostředkování uzavření smlouvy, a to v oblasti finanční, úvěrové, energetické, telekomunikační. Jedná se ve své podstatě o srovnání nabídky trhu.

Nabízené služby, resp. informace o cenách získává XXXXXXXXXXXX výhradně z veřejných zdrojů, např. ze stránek konkrétní XXXXXXXXXXXX, nebo přímo od poskytovatelů konkrétních služeb.

údajů, rozsah zpracovávaných osobních údajů, právní titul zpracování, informaci o příjemcích osobních údajů, třetích osobách, době uchování osobních údajů a informace o právech subjektů údajů ve smyslu čl. 15, 16, 17 a 25 nařízení (EU) 2016/679.

Kontrolovaná XXXXXXXXXXXXXXXX má zpracovanou vnitřní směrnici Popis technicko-organizačních opatření v oblasti ochrany osobních údajů a bezpečnostní politiky a dále vnitřní předpis Pravidla ochrany osobních údajů.

V rámci kontroly byla oslovena XXXXXXXXXXXXXXXX, která Úřadu zaslala podnět. Byla požádána o sdělení na otázky:

- Zda disponujete telefonním číslem, ze kterého Vás volající kontaktoval s nabídkou převodu Vaší smlouvy. Pokud ano, zašlete kromě telefonního čísla i datum a čas, kdy se hovor uskutečnil.
- Popište obsah hovoru, a to včetně informace o případném jménu a XXXXXXXXXXXXXXXX volajícího a informaci o obsahu hovoru (zejména, jaké informace o Vás znal a zda takové informace mohl získat z nějakých veřejných zdrojů, např. *internetu apod.*
- *Informace o tom, zda jste v minulosti využila jakékoli webové tiskopisy, zúčastnila se nějakých spotřebitelských akcí prostřednictvím internetu, telefonu, obchodu apod. Tedy jakákoli informace, která by Úřadu pomohla blíže specifikovat zdroj úniku Vašich osobních údajů.*

Poškozená Úřadu sdělila: “na stížnost u XXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXX si nevzpomínám, a určitě ne telefonicky. Asi před rokem jsem na pobočce, s pracovníkem jsem řešila prodloužení smlouvy, bohužel žádné podrobnosti si nepamatuju. XXXXXXXXXXXXXXXX neznám, nevím, o co jde. Pravděpodobně došlo k *omylu.*“

B. Kontrolní zjištění

Kontrolní zjištění č. 1

Kontrolovaná osoba za účelem nabízení svého obchodního produktu, včetně zprostředkování uzavření smlouvy, shromažďuje od svých klientů, resp. potencionálních klientů informace minimálně v rozsahu jméno, příjmení, adresa, číslo telefonu, e-mailovou adresu, tedy informace na základě, kterých lze přímo nebo nepřímo identifikovat konkrétní fyzickou osobu. Kontrolovaná XXXXXXXXXXXXXXXX zpracovává osobní údaje dle čl. 4 odst. 1 nařízení (EU) 2016/679. Shromažďované osobní údaje dále prostřednictvím technických prostředků pomocí automatizovaných postupů zpracovává, vyhodnocuje, ukládá a likviduje. Kontrolovaná osoba osobní údaje ve smyslu čl. 4 odst. 2 nařízení (EU) 2016/679 zpracovává.

Kontrolovaná osoba za účelem své podnikatelské činnosti rozhodla o způsobu a formě zpracování osobních údajů, tedy jako správce osobních údajů dle čl. 4 odst. 7 nařízení (EU) 2016/679 ručila jak účel, tak prostředky zpracování osobních údajů a za toto zpracování odpovídá.

Kontrolní zjištění č. 2

Kontrolou bylo zjištěno, že kontrolovaná osoba shromažďuje osobní údaje prostřednictvím svých webových stránek XXXXXXXXXXXXXXXX, přičemž zájemci o nabízené služby vyplňují prostřednictvím webového rozhraní své identifikační údaje, které kontrolovaná osoba dále zpracovává, a to na základě vlastního rozhodnutí, tedy ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. a) nařízení (EU) 2016/679, dle kterého je zpracování zákonné, pouze pokud je splněno, že subjekt údajů udělil souhlas se zpracováním svých osobních údajů pro jeden či více konkrétních účelů, tedy žádost porovnání nabídek jednotlivých služeb, včetně telefonické konzultace, žádost o uzavření smlouvy, resp. její zprostředkování a žádost o předání svých kontaktních údajů XXXXXXXXXXXXXXXX, se kterou má zájem jednat o uzavření smlouvy.

Kontrolou bylo dále zjištěno, že subjekt údajů je prostřednictvím webových stránek informován o zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 13 nařízení (EU) 2016/679 a dále o svých právech na přístup ke svým osobním údajům dle č. 15, právu na opravu a výmaz, dle čl. 16 a 17 a právu na omezení zpracování ve smyslu čl. 18 nařízení (EU) 2016/679.

Kontrolní zjištění čl. 3

Kontrolou nebylo zjištěno a prokázáno, že by kontrolovaná XXXXXXXXXXXXXXXX předala osobní údaje XXXXXXXXXXXXXXXX třetí osobě. Nebylo zjištěno, že XXXXXXXXXXXXXXXX je nebo byla klientkou XXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXX, ani ji nekontaktovala a nebyla ani jejím jménem oslovena.

Kontrolou nebylo prokázáno tvrzení stěžovatele o tom, že by kontrolovaná XXXXXXXXXXXXXXXX disponovala informacemi, resp. nepřesnými osobními údaji o uzavřené smlouvě mezi XXXXXXXXXXXXXXXX a XXXXXXXXXXXXXXXX, neboť k takovému zjištění nevede ani obsah telefonického rozhovoru mezi XXXXXXXXXXXXXXXX, ani vyjádření XXXXXXXXXXXXXXXX.

IV. Poučení o opravném prostředku:

Proti kontrolnímu zjištění uvedenému v protokolu o kontrole může kontrolovaná osoba podat Úřadu pro ochranu osobních údajů ve lhůtě 15 dnů ode dne doručení protokolu o kontrole námítky.

Námítky se podávají písemně, musí z nich být zřejmé, proti jakému kontrolnímu zjištění směřují, a musí obsahovat odůvodnění nesouhlasu s tímto kontrolním zjištěním.

Podpisová doložka:

otisk
úředního

razítka

MVDr. František Bartoš

inspektor Úřadu

(podepsáno elektronicky)

podpis

JUDr. Michal Jelínek

pověřený zaměstnanec Úřadu

(podepsáno elektronicky)

podpis