





- 4.9. příloha – Záznamy o činnostech zpracování: Nabídka následných servisních služeb a nových produktů Kontrolované osoby, prostřednictvím telefonického a e-mailového marketingu, počet listů 1;
- 4.10. příloha – Záznamy o činnostech zpracování: Nabídka služeb XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, prostřednictvím telefonického marketingu, počet listů 1;
- 4.11. příloha – Záznamy o činnostech zpracování: bez názvu, účel: zpracování je nezbytné pro splnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů, nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy za žádost tohoto subjektu údajů, počet listů 1;
- 4.12. příloha – Záznamy o činnostech zpracování: Zpracování personální, mzdové a účetní agendy, počet listů 1;
- 4.13. příloha – Záznamy o činnostech zpracování: Vytvoření záznamu o zájmu potencialního klienta o služby XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, počet listů 1;
- 4.14. příloha – Záznamy o činnostech zpracování: Zpracování osobních údajů zaměstnanců, uzavírání pracovních smluv a dohod o provedení práce, počet listů 1;
- 4.15. elektronická příloha – seznam klientů (tabulka excel), počet listů 0;
- 5. sdělení České obchodní inspekce, ústředního inspektorátu, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, čj. UOOU-05346/19-14, počet listů 1;
- 6. úřední záznam ze dne 25. března 2020, čj. UOOU 05346/19-15, počet listů 1;
  - 6.1. příloha – snímek obrazovky z webových stránek Kontrolované osoby, na internetové adrese XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, počet listů 1;
  - 6.2. příloha – textový dokument Informace o zpracování cookies.pdf dostupný na webových stránkách Kontrolované osoby, počet listů 2;
  - 6.3. příloha – textový dokument Zpracování osobních údajů.pdf dostupný na webových stránkách Kontrolované osoby, počet listů 5;
  - 6.4. příloha – snímek obrazovky, ze kterého jsou zřejmá cookies využívaná na webových stránkách XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, počet listů 1.

V rámci kontroly je posuzováno výhradně zpracování osobních údajů v rozsahu stanoveném v předmětu kontroly, 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 jejich části, v nichž jsou uvedeny relevantní informace.

## II. Důvod kontroly:

Úřad obdržel dne 11. prosince 2019 stížnost, ve které stěžovatel uvedl, že byl telefonicky osloven zástupkyní Kontrolované osoby s nabídkou služeb. V rámci tohoto telefonického hovoru byl přímo osloven svým příjmením, z čehož bylo patrné, že Kontrolovaná společnost zpracovává jeho osobní údaje. Jako důkaz přiložil záznam telefonického hovoru, ze kterého je patrné, že jeho stížnost byla relevantní (k tomu viz příloha 1.1. přehledu podkladů). Stěžovatel dále uvedl, že prohledáním internetových stránek zjistil, že tato praxe Kontrolované osoby je zcela běžná.

Z důvodu všeobecné rozšířenosti škodlivých praktik, spočívajících ve využívání osobních údajů pro uskutečňování nevyžádaných telefonických marketingových hovorů, byla zahájena kontrola s výše vymezeným předmětem kontroly.

Kontrolovaná osoba je specializovanou firmou zabývající se pozáručním servisem oken a dveří, dodávkami stínících technik, sítí proti hmyzu, detektory CO, alarmy a kamerami pro domácnosti.

### **III. Kontrolní zjištění:**

#### **Kontrolní zjištění č. 1: - „charakter údajů“**

Kontrolující předně posuzovali, zda informace, které Kontrolovaná osoba v souvislosti s kontaktováním fyzických osob v souvislosti s přímým marketingem, jsou osobními údaji ve smyslu čl. 4 bod 1 nařízení (EU) 2016/679.

Kontrolou bylo zjištěno, že Kontrolovaná osoba u osob kontaktovaných skrze call centrum za účelem nabídky služeb a evidence zákazníků zpracovává osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo, e-mailová adresa, případně název společnosti a IČO. Rozsah zpracovávaných údajů je zřejmý z podkladů č. 1.1. (příloha podání – audionahrávka), č. 4.1. (příloha k vyjádření Kontrolované osoby – analýza současného stavu, str. 4), č. 4.15. (příloha k vyjádření Kontrolované osoby – seznam klientů ve formě excelové tabulky).

Kontrolující na základě výše uvedeného konstatují, že Kontrolovaná osoba zpracovává osobní údaje ve smyslu čl. 4 bod 1 nařízení (EU) 2016/679.

#### **Kontrolní zjištění č. 2: - „postavení Kontrolované osoby“**

Kontrolující následně posoudili postavení Kontrolované osoby ve vztahu k čl. 4 bodu 7 nařízení (EU) 2016/679.

Kontrolou bylo zjištěno, že Kontrolovaná osoba provádí několik účelů zpracování osobních údajů. V souvislosti s klienty, kteří si již objednali některou ze služeb, se jedná o zaevidování provedené služby v servisním protokolu, provedení zúčtování služby skrze příjmový doklad a dále též zaslání informací o nových produktech či službách (nebo telefonické kontaktování). Pro kontaktování nových zákazníků je využito objednávkového formuláře na webových stránkách, telefonického kontaktování a vyplnění dotazníku spokojenosti. Mimo výše zmíněných prostředků je též využito databáze klientů ve formátu MS Excel. Informace jsou zřejmé z následujících dokumentů: podklad č. 4.1. (příloha k vyjádření Kontrolované osoby – analýza současného stavu, str. 4-8), a podklad č. 4.15. (příloha k vyjádření Kontrolované osoby – seznam klientů ve formě excelové tabulky).

Kontrolující s ohledem na výše uvedené konstatují, že Kontrolovaná osoba je v postavení správce podle čl. 4 bodu 7 nařízení (EU) 2016/679, neboť určila způsob a prostředky předmětného zpracování osobních údajů.

#### **Kontrolní zjištění č. 3: - „vztah správce a zpracovatele“**

Vzhledem k tomu, že Kontrolovaná osoba využívá pro zpracování osobních údajů svých služeb externího zpracovatele, zaměřili se kontrolující i na plnění povinností dle čl. 28 nařízení (EU)



souhlasu tento záznam zůstává v elektronickém systému až do doby, než klient vyplní písemnou objednávku. Poté je jeho záznam v systému transformován na zákaznický.

Kontrolovaná osoba skutečnost, že nikterak nezaznamenává ani nearchivuje projev souhlasu sama uvádí v podkladu č. 4.1. příloha k vyjádření Kontrolované osoby – analýza současného stavu, str. 8. Zde uváděný právní titul (plnění smlouvy dle čl. 6 bod 1 písm. b) nařízení (EU) 2016/679) není možné využít, neboť se týká až dalšího možného zpracování na základě již uzavřené smlouvy.

Dále bylo zjištěno, že Kontrolovaná osoba jako správce osobních údajů využívá při zpracování osobních údajů klientů, kteří projeví zájem o služby Kontrolované osoby, též objednávkového formuláře na vlastních webových stránkách. Kontrolující tudíž i v tomto případě prověřovali právní základ zpracování dle nařízení (EU) 2016/679.

Osobní údaje klientů jsou i v tomto případě zaznamenány do systému XXXXXXXX, jakožto tzv. záznam XXXXXXXX. V rámci výše uvedeného formuláře klient projevuje souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely zařazení do interní XXXXXXXX databáze pomocí zaškrtačacího políčka. Klient v tomto případě vyplní kontaktní údaje a druh služby, o kterou má zájem. Osobní údaje v rámci e-mailu vygenerovaného skrze formulář jsou posléze zaneseny do databáze. Poté je prostřednictvím takto poskytnutých údajů kontaktován pracovníkem Kontrolované osoby.

Tyto souhlasy však Kontrolovaná nijak nearchivuje, a tudíž jejich existenci nedokáže prokázat. Tuto skutečnost přiznává sama Kontrolovaná osoba, jak je zřejmé z podkladu č. 4.1. (příloha k vyjádření Kontrolované osoby – analýza současného stavu, str. 8).

Kontrolující proto vyhodnotili zjištěný stav tak, že Kontrolovaná osoba porušila povinnost stanovenou v čl. 7 bodě 1 nařízení (EU) 2016/679, tedy že nezpracovává osobní údaje zákonným způsobem, neboť nedokáže doložit existenci souhlasu subjektu údajů se zpracováním osobních údajů (telefonického), jakožto jediného právního důvodu připadajícího pro posuzované zpracování v úvahu. V případě formuláře, který plní roli jednoho z objednávkových kanálů, byl souhlas vyžadován nadbytečně s ohledem na to, že charakter formuláře již směřoval k provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost subjektu údajů, tedy dle čl. 6 odst. 1 písm. b) nařízení (EU) 2016/679.

V důsledku absence řádně uděleného souhlasu tak došlo i k porušení i čl. 6 odst. 1 nařízení (EU) 2016/679 Kontrolovanou osobou.

Kontrolou bylo dále zjištěno, že Kontrolovaná osoba získává a dále zpracovává ve své databázi i údaje, které byly získány na základě dotazníků spokojenosti. Kontrolující tedy dále posuzovali splnění povinnosti, která Kontrolované osobě vyplývá z čl. 6 bod 1 písm. f) nařízení (EU) 2016/679, dle kterého je povinna pro dodržení zákonnosti zpracování splnit podmínku, že „zpracování je nezbytné pro účely oprávněných zájmů příslušného správce či třetí strany, kromě případů, kdy před těmito zájmy mají přednost zájmy nebo základní práva a svobody subjektu údajů vyžadující ochranu osobních údajů, zejména pokud je subjektem údajů dítě.“

Výše uvedené dotazníky vyplňují stávající zákazníci a jejich součástí je možnost uvedení dalších kontaktů, které by mohly mít zájem o služby Kontrolované osoby. Je tedy implicitně zřejmé,

že jsou zde uvedené osobní údaje zpracovány, tedy opět zavedeny formou tzv. XXXXXXXX do databáze XXXXXXXX. Subjekt osobních údajů tedy o tomto zpracování nemá v momentě jeho uskutečnění žádnou informaci. Na základě informací uvedených v této databázi (kontaktní údaje, jejichž rozsah je uveden v kontrolním zjištění č. 1) pak pracovník call centra volá subjektu údajů a nabízí mu provedení služeb, kterými se Kontrolovaná osoba zabývá. Vyhotovený balanční test, jenž měl potvrdit či vyvrátit soulad tohoto postupu s čl. 6 písm. f) nařízení (EU) 2016/679, přinesl závěr, dle kterého je výše zmíněný postup nepřipustný. Mezi problematické faktory u tohoto zpracování patří nemožnost očekávat dané zpracování, fakt, že údaje poskytuje někdo jiný než subjekt údajů, a skutečnost, že jsou zpracovávány údaje velkého množství osob (subjekt údajů nemá tušení o tom, že někdo poskytl jeho osobní údaje třetí osobě, která ji využívá k telemarketingu, přičemž je součástí rozsáhlé databáze osobních údajů, které jsou dále zpracovávány po dobu až dvou let – jak se uvádí v kontrolním zjištění č. 6). Kontrolovaná tento stav uvádí v podkladu č. 4.1. (příloha k vyjádření Kontrolované osoby – analýza současného stavu, str. 8) a v podkladu č. 4.2. (příloha k vyjádření Kontrolované osoby – balanční test ke zpracování: telemarketing). Balanční test byl vyhotoven Kontrolovanou osobou až na základě této kontroly dne 4. března 2020.

Kontrolující proto vyhodnotili zjištěný stav tak, že Kontrolovaná osoba porušila povinnost stanovenou v čl. 6 bod 1 písm. f) nařízení (EU) 2016/679, tedy že nezpracovává osobní údaje zákonným způsobem, neboť neplní podmínku, že zpracování je nezbytné pro účely oprávněných zájmů příslušného správce či třetí strany, kromě případů, kdy před těmito zájmy mají přednost zájmy nebo základní práva a svobody subjektu údajů vyžadující ochranu osobních údajů, zejména pokud je subjektem údajů dítě, a postrádá tedy právní titul pro zpracování těchto osobních údajů. V důsledku výše uvedeného tak došlo k porušení i čl. 6 odst. 1 nařízení (EU) 2016/679 Kontrolovanou osobou.

Kontrolující dále zjistili, že Kontrolovaná osoba získává a dále zpracovává také údaje, jež byly získány od zákazníků, kteří si objednali některou ze služeb. Kontrolující proto posuzovali splnění povinností, které Kontrolované osobě vyplývají z čl. 6 bod 1 písm. b) a c) nařízení (EU) 2016/679, dle kterých je povinna pro dodržení zákonnosti zpracování splnit podmínku, že (b) „zpracování je nezbytné pro splnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů, nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost tohoto subjektu údajů“; (c) „zpracování je nezbytné pro splnění právní povinnosti, která se na správce vztahuje“.

Na základě objednaných služeb byl zákazníkům Kontrolované společnosti vystaven Servisní protokol o provedení prací a platební doklad. V souvislosti s uvedeným je pak tzv. XXXXXXXX záznam převeden v Zákaznický záznam v systému XXXXXXXX, který zůstává uložen po dobu 10 let a umožňuje odlišení zákazníků od potenciálních klientů. Zpracování Kontrolovaná osoba opírá o čl. 6 odst. b) a c) nařízení (EU) 2016/679. Kontrolovaná osoba tento stav uvádí v podkladu

č. 4.1. (příloha k vyjádření Kontrolované osoby – analýza současného stavu, str. 7). Kontrolovaná osoba sice neuvádí konkrétní účely zpracování, nicméně je zřejmé, že pod zmíněnými právními tituly jsou zahrnuty rozličné povinnosti spojené s účetnictvím, možnost reklamace apod.

Zjištěný stav, tedy zpracování osobních údajů zákazníků, kterým již byla provedena některá ze služeb, je v souladu s čl. 6 bod 1 písm. b) a c) nařízení (EU) 2016/679, neboť implicitní účely zpracování jsou slučitelné s těmito právními tituly.

Kontrolující proto vyhodnotili zjištěný stav tak, že Kontrolovaná osoba neporušila podmínky stanovené čl. 6 bod 1 písm. b) a c) nařízení (EU) 2016/679, a tedy zpracovává osobní údaje ve spojení s těmito ustanoveními zákonným způsobem.

#### **Kontrolní zjištění č. 5: - „záznamy o činnostech zpracování“**

V souvislosti s kontrolou a vyhodnocením podmínky zákonnosti si Kontrolující vyžádali od Kontrolované osoby též záznamy o činnostech zpracování dle čl. 30 nařízení (EU) 2016/679.

Kontrolující na základě doložených podkladů zjistili, že Kontrolovaná osoba nedisponuje záznamy o činnostech zpracování, nicméně uvedla, že je společností s méně než 250 zaměstnanci, na kterou se povinnost vést záznamy nevztahuje (podklad č. 4.1. příloha k vyjádření Kontrolované osoby – analýza současného stavu, str. 9). I v tomto případě je však třeba zároveň dodržet další podmínky uvedeného ustanovení, mj. i podmínku, dle které musí být takové zpracování příležitostné. Je však zřejmé, že v případě Kontrolované osoby dochází k takovému zpracování, jež nejde označit za příležitostné. Kontrolovaná osoba zpracovává údaje pravidelně, jak u svých zaměstnanců, tak i klientů (charakter zpracování zřejmý z podkladu č. 4.1. příloha k vyjádření Kontrolované osoby – analýza současného stavu, str. 2-8). Kontrolovaná osoba vytvořila záznamy o činnostech zpracování až po zahájení kontroly dne 12. března 2020 (podklady č. 4.8. až 4.14. – Záznamy o činnostech zpracování).

Kontrolující proto vyhodnotili zjištěný stav tak, že Kontrolovaná osoba porušila povinnost stanovenou v čl. 30 nařízení (EU) 2016/679, neboť minimálně v období do 12. března 2020 nevedla záznamy o činnostech zpracování.

#### **Kontrolní zjištění č. 6: - „omezení uložení“**

V souvislosti s existencí rozsáhlé databáze klientů se Kontrolující zaměřili na splnění povinnosti, která Kontrolované osobě vyplývá z čl. 5 bod 1 písm. e) nařízení (EU) 2016/679.

Kontrolou bylo zjištěno, že Kontrolovaná osoba uchovává osobní údaje klientů po dobu 10 let (zákazníci) a 2 let (ostatní). Kontrolovaná osoba v odpovědi na dotaz (podklad č. 4. - sdělení/vyjádření Kontrolované osoby ze dne 17. března 2020, str. 2) k délce uchování osobních údajů sice neuvádí definici termínů „zákazníci“ a „ostatní“, nicméně z odpovědi na předchozí dotaz k účelu a způsobu zpracování je zřejmé, že „zákazníky“ jsou myšleni „zákazníci, kterým byla poskytnuta a vyúčtována práce“. Za ostatní je tedy vzhledem k zaměření kontroly a dotazů zaslaných Kontrolované osobě možno implicitně považovat osoby, které byly Kontrolovanou osobou zaneseny do databáze XXXXXXXX na základě údajů poskytnutých třetími osobami (dotazníky spokojenosti), či osoby, které Kontrolovanou osobu kontaktovaly se zájmem o provedení nabízených služeb (telefonicky či formou e-mailu), nicméně k jejich samotné objednávce a uskutečnění již nedošlo. Dle kontrolního zjištění č. 4 a výše uvedeného vlastního vyjádření Kontrolované osoby je však zpracování údajů těchto osob za výše uvedeným účelem nezákonné a pro vedení jejich osobních údajů proto Kontrolující neshledali žádný důvod.

Kontrolovaná osoba neuvádí důvody, podle kterých stanovila dobu uchování osobních údajů „zákazníků“ a „ostatních“ ve své vnitřní databázi. V případě „zákazníků“ je možné určit,



že délka uchování 10 let po skončení smluvního vztahu odpovídá promlčecí době všech potenciálních nároků (dle § 611 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník). Doba uchování 2 let u „ostatních“, tedy osob, jejichž údaje jsou za výše uvedeným účelem zpracovávány nezákonně, nemá dle zjištění Kontrolujících opodstatnění.

Zjištěný stav, tedy uchovávání osobních údajů „ostatních“ po dobu dvou let, není v souladu s čl. 5 bod 1 písm. e) nařízení (EU) 2016/679, jelikož doba uložení jejich osobních údajů ve formě umožňující identifikaci subjektů osobních údajů je delší, než je nezbytné pro účely, pro které jsou zpracovávány.

Kontrolující proto vyhodnotili zjištěný stav tak, že Kontrolovaná osoba porušila povinnost stanovenou v čl. 5 bod 1 písm. e) nařízení (EU) 2016/679, tedy že neuchovává osobní údaje pouze po dobu nezbytnou pro stanovené účely.

### **Kontrolní zjištění č. 7: - „informační povinnost a využití cookies na internetových stránkách Kontrolované osoby“**

V souvislosti s vytyčeným předmětem kontroly se Kontrolující zabývali také plněním povinností dle čl. 13 nařízení (EU) 2016/679. V souvislosti s analýzou webových stránek z hlediska dodržení těchto povinností kontrolující v průběhu kontroly objevili možný nesoulad v případě využití cookies na internetových stránkách společnosti XXXXXXXXXXXXXXXX.

Za účelem plnění informační povinnosti vůči subjektům údajů je na internetové stránce XXXXXXXXXXXXXXXX zřízen odkaz na soubor s názvem „Informační memorandum“ (dle textu na webové stránce též uváděn jako „Zpracování osobních údajů.pdf“). Dle zjištění Kontrolujících tento dokument obsahuje všechny povinné informace dle čl. 13 nařízení (EU) 2016/679.

Kontrolující proto vyhodnotili zjištěný stav tak, že Kontrolovaná osoba neporušila povinnosti stanovené čl. 13 nařízení (EU) 2016/679.

Ve spojení s analýzou vše uvedených internetových stránek bylo zjištěno, že Kontrolovaná využívá na svých webových stránkách tzv. cookies za účelem analýzy návštěvnosti a bezpečného provozování stránek. Za souhlas s jejich využitím je zde považována pouhá návštěva webových stránek.

Tento postup, tedy zpracování osobních údajů klientů, kteří měli udělit souhlas s používáním cookies pouhou návštěvou webových stránek, však není v souladu s Rozsudkem Soudního dvora EU (SDEU) ze dne 1. října 2019 ve věci C-673/17, ani s čl. 6 bod 1 písm. a) nařízení (EU) 2016/679.

Kontrolující se dále zabývali i plněním informační povinnosti dle čl. 13 nařízení (EU) 2016/679 v souvislosti s využitím cookies, přičemž konstatují, že Kontrolovaná osoba v tomto případě nesplnila povinnost týkající se povinnosti sdělit dobu uložení jednotlivých cookies a další případné příjemce osobních údajů, které vyplývají z využití cookies. Ani jedna z těchto informací se na internetových stránkách Kontrolované nenachází (podklady č. 6 až 6.4. –

úřední záznam ze dne 25. března 2020 a související přílohy). Stav věci ani v tomto případě není v souladu s Rozsudkem Soudního dvora EU (SDEU) ze dne 1. října 2019 ve věci C-673/17.

Kontrolující proto vyhodnotili zjištěný stav tak, že Kontrolovaná osoba porušila povinnost stanovenou v čl. 6 bod 1 písm. a) nařízení (EU) 2016/679, tedy že nezpracovává osobní údaje zákonným způsobem při využívání cookies, neboť nezískala souhlas subjektu údajů a postrádá tedy právní titul ke zpracování osobních údajů. Dále Kontrolovaná osoba porušila povinnosti stanovené v čl. 13 bod 1 písm. e) a v čl. 13 bod 2 písm. a) nařízení (EU) 2016/679, neboť nesdělila případné další příjemce osobních údajů a též neuvedla po jakou dobu jsou jednotlivé osobní údaje (cookies) uloženy.

#### **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 námitky.

Námitky 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

Mgr. Eva Cupáková	vedoucí kontrolní skupiny pověřený zaměstnanec Úřadu	<u>(podepsáno elektronicky)</u> podpis
Josef Polák	pověřený zaměstnanec Úřadu	<u>(podepsáno elektronicky)</u> podpis
Mgr. Marek Šnajdr	pověřený zaměstnanec Úřadu	<u>(podepsáno elektronicky)</u> podpis