



Metodika k plnění informační povinnosti a k souvisejícím ujednáním vůči zákazníkům

Úvod

V rámci obchodní činnosti řada subjektů při sjednávání smluv se zákazníky¹ využívá obchodních podmínek, kdy některá ujednání o právním vztahu mezi podnikatelem a zákazníkem nejsou sjednána přímo ve smlouvě, ale je odkázáno na další dokument. Obecné náležitosti využití tohoto právního institutu jsou upraveny předpisy soukromého práva.² V řadě případů jsou obchodní podmínky využity i pro sjednávání podmínek dalších právních vztahů, které k předmětu smlouvy nemají přímý vztah, či k plnění povinností vyplývajících z veřejnoprávní regulace. Úřad pro ochranu osobních údajů (dále jen „Úřad“) se s takovýmto postupem setkává především v souvislosti s informováním zákazníka o zpracování jeho osobních údajů a při vymáhání souhlasu s dalším zpracováním osobních údajů nad rámec běžného smluvního vztahu.

Úřad se otázkou, zda je plnění povinností vyplývajících z právní úpravy ochrany osobních údajů v rámci obchodních podmínek možné, za jakých podmínek a jakým způsobem tak lze činit, již částečně zabýval v jednom ze svých předchozích stanovisek³, stejně jako se z různých úhlů pohledu věnoval některým dalším aspektům dané problematiky⁴. I s ohledem na poznatky z dozorové praxe, kdy je využívání obchodních podmínek pro plnění povinností vyplývajících ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v nikoli výjimečných případech spojeno s nedostatečným či nesprávným plněním zákonných požadavků, Úřad považuje za vhodné se k otázce plnění informační povinnosti při zpracování osobních údajů v obchodních podmínkách nebo obdobných dokumentech blíže vyjádřit.

Obecně k plnění informační povinnosti a vymáhání souhlasu se zpracováním osobních údajů

Na základě vůle dvou stran, podnikatele a zákazníka, mezi nimi vzniká právní vztah, typicky kupní smlouva. Pro vznik a realizaci daného právního vztahu je nezbytná oboustranná výměna informací. Mezi informacemi, které zákazník podnikateli v rámci sjednávání nebo

¹ Fyzickými osobami, které mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírají smlouvu s podnikatelem nebo s ním vstupují v jiné právní jednání, či s dalšími fyzickými osobami v obdobném postavení.

² Ustanovení § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

³ Stanovisko Úřadu pro ochranu osobních údajů č. 2/2011 Zpracování osobních údajů na základě souhlasu ve smlouvě nebo Všeobecných obchodních podmínkách a s tím související problémy.

⁴ Např. stanovisko Úřadu pro ochranu osobních údajů č. 2/2008 Souhlas se zpracováním osobních údajů či stanovisko č. 3/2014 K nadbytečnému vyžadování souhlasu se zpracováním osobních údajů a souvisejícímu nesprávnému plnění informační povinnosti.

realizace smluvního vztahu předá či které podnikatel získá z jiných zdrojů, jsou často i osobní údaje, tedy informace vztahující se ke konkrétní fyzické osobě, zákazníkovi. Jejich shromáždění a využití pak představuje zpracování osobních údajů ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., přičemž podnikatel bude v pozici správce a zákazník v postavení subjektu údajů se všemi důsledky, které oběma stranám ze zákona č. 101/2000 Sb. vyplývají.

Jednou ze základních povinností správce je provádět zpracování osobních údajů otevřeným způsobem a subjektu údajů poskytnout odpovídající sumu informací o zpracování jeho osobních údajů. S ohledem na komplexnost a provázanost jednotlivých částí zákona č. 101/2000 Sb. může při plnění informační povinnosti, zejména když se tak děje v rámci dokumentu obsahujícího i další právní ujednání, v obchodních podmínkách, v praxi docházet k výkladovým problémům. Pro důsledné a kvalitní plnění informační povinnosti způsobem, který je zákazníkovi přístupný, se jeví jako vhodné **veškerá ujednání o zpracování osobních údajů uvést v samostatném dokumentu**, na který pak bude v rámci smlouvy odkázáno (obdobně jako např. na ceník či obchodní podmínky). Takovýto dokument by měl obsahovat veškeré relevantní informace o zpracování osobních údajů, ke kterému v rámci tohoto vztahu dojde, či může dojít. V případě, kdy správce, podnikatel, hodlá ujednání o zpracování osobních údajů uvést přímo v obchodních podmínkách, je důležité alespoň veškeré informace o této problematice uvést v obchodních podmínkách na jednom místě tak, aby subjekt údajů, zákazník, nemusel při hledání bližších údajů o zpracování svých osobních dat hledat na více místech obchodních podmínek či ve více různých dokumentech.

Pro efektivní a zákonu odpovídající plnění informační povinnosti a dalších povinností zejména v souvislosti se získáváním souhlasu s dalším zpracováním osobních údajů Úřad v praxi doporučuje následující postup:

V příslušném dokumentu, samostatném ujednání o zpracování osobních údajů či v odpovídající části obchodních podmínek, definovat a popsat **účely**, pro které hodlá správce, podnikatel, osobní údaje zpracovávat.

Zákon č. 101/2000 Sb. ukládá každému, kdo zpracovává osobní údaje, které **získává přímo od subjektů údajů**, tedy přímo od svých zákazníků, aby je **poučil** o tom, zda je poskytnutí osobního údaje **povinné či dobrovolné**, tedy zda jsou poskytovány **na základě souhlasu, či zda má právo je zpracovávat na základě některého jiného právního titulu upraveného zákonem**. V případě, že poskytnutí osobních údajů je povinné, musí být o tom subjekt údajů informován a zároveň musí být poučen o následcích odmítnutí poskytnutí těchto osobních údajů, kdy obvyklým následkem je neuzavření smlouvy. Text sdělení pro zákazníka musí být stručný, výstižný, pochopitelný a úplný, bez nadbytečných informací.

V praxi nikoli výjimečně dochází k nadbytečnému vymáhání souhlasu tam, kde souhlas zákazníka zákon nevyžaduje, což fakticky znamená rovněž nesprávné plnění informační povinnosti, a tím porušení zákona č. 101/2000 Sb. jako takového. Jinak řečeno, pokud správce od subjektu údajů vymáhá souhlas například se zpracováním osobních údajů nezbytných k plnění uzavřené smlouvy, je takovýto postup pro obě strany nadbytečný a pro zákazníka matoucí.⁵

Ke každému účelu, případně pokud je to s ohledem na další parametry zpracování možné k jejich množině, je pak nezbytné uvést další **informace o zamýšleném zpracování osobních údajů**. Rozsah informační povinnosti pro každé zpracování údajů je uveden v § 11 odst. 1 a 2 zákona č. 101/2000 Sb. Správce je tak obecně povinen subjekt údajů informovat o tom, za jakým účelem a v jakém rozsahu budou údaje zpracovávány, kdo a jakým způsobem tak bude činit, komu mohou být údaje dále zpřístupněny a dále o právu

⁵ Ke konkrétním důsledkům takového jednání viz stanovisko Úřadu pro ochranu osobních údajů č. 3/2014 K nadbytečnému vyžadování souhlasu se zpracováním osobních údajů a souvisejícímu nesprávnému plnění informační povinnosti.

subjektu údajů na informace o zpracování jeho osobních údajů a na námitku proti nesprávnému nebo neoprávněnému zpracování jeho údajů. Správce je rovněž povinen subjekt údajů informovat o tom, zda je poskytnutí údajů dobrovolné, či povinné na základě zvláštního zákona. V případě, kdy zpracování bude probíhat na základě souhlasu, je na základě § 5 odst. 4 zákona č. 101/2000 Sb. nad rámec obecné informační povinnosti nutno doplnit i údaj o době, na kterou je souhlas s předmětným zpracováním osobních údajů poskytován. Informační povinnost je nezbytné plnit v celém rozsahu tak, jak je vyžadována zákonem, nikoliv např. pouze obecnými formulacemi, a dále jasně a jednoznačně tak, aby informace byly pro obvyklého zákazníka pochopitelné.

Jestliže je zpracování údajů pro některý z deklarovaných účelů skutečně nezbytné provádět na základě souhlasu dotčené osoby, je nutné věnovat pozornost **náležitostem souhlasu** se zpracováním osobních údajů. **Souhlas se zpracováním osobních údajů je dle zákona svobodným a vědomým právním jednáním.** Pakliže některou z těchto náležitostí nesplňuje, tedy není svobodným, například tehdy, když je uzavření smlouvy podmíněno zákaznickým souhlasem s nikoliv nezbytným zpracováním údajů (např. pro marketingové účely), či pokud před vyjádřením souhlasu nebudou subjektu údajů poskytnuty relevantní informace o zpracování údajů, bude se jednat o vadné právní jednání. Souhlas, který není svobodným anebo vědomým (informovaným) úkonem, není platným právním titulem ke zpracování osobních údajů a pokud správce nedoloží, že předmětné zpracování může provádět na základě jiného právního titulu, bude toto zpracování jako celek od počátku nezákonné.

Pokud má zákazník za to, že mu v důsledku nezákonného zpracování osobních údajů vznikla majetková či nemajetková újma, je třeba tyto nároky uplatňovat v občanskoprávním řízení.

Vzor k plnění informační povinnosti a k souvisejícím ujednáním vůči zákazníkům

V následující části Úřad navrhuje vzorovou formu, jíž lze v ujednání o zpracování osobních údajů či v obdobném dokumentu plnit informační povinnost správce osobních údajů a řešit získávání souhlasu zákazníka s dalším zpracováním jeho osobních údajů shora naznačeným způsobem. Jedná se o stručné nastínění vzorových bodů, na které by se měl správce po celkovém posouzení zamýšleného či realizovaného zpracování osobních údajů zákazníků zaměřit především. Konkrétní znění ujednání o zpracování osobních údajů však pochopitelně musí být plně v souladu se zpracováním jako takovým a zahrnovat veškeré jeho nezbytné náležitosti.

Ujednání o zpracování osobních údajů

Účel a rozsah zpracování osobních údajů

Podnikatel⁶ a zákazník uzavřeli smlouvu o koupi zboží nebo poskytování služeb. V rámci tohoto právního vztahu bude podnikatel zpracovávat osobní údaje zákazníka za následujícími účely:

⁶ Podnikatele, správce údajů, stejně jako všechny další zúčastněné osoby, zejména zpracovatele, je nezbytné označit způsobem, který postačuje k jejich jednoznačné identifikaci, tzn. nejméně názvem, identifikačním číslem a adresou sídla.

1) Realizace smluvního vztahu

Toto zpracování je nezbytné pro plnění smlouvy. V případě, že zákazník s poskytnutím svých údajů za tímto účelem nesouhlasí, nelze smlouvu uzavřít. Za tímto účelem budou v nezbytném rozsahu zpracovávány zákaznickovy identifikační údaje uvedené ve smlouvě, případně kontaktní údaje, a dále informace vztahující se k předmětu smlouvy (např. identifikace zboží či služby, způsob jejich úhrady, včetně platebních informací jako je číslo bankovního účtu, ze kterého byla úhrada provedena apod.). Tento rozsah osobních údajů je podnikatel oprávněn zpracovávat za účelem ochrany svých práv v případě sporu se zákazníkem.

2) Marketingové využití údajů

Podnikatel je na základě § 7 odst. 3 zákona o některých službách informační společnosti oprávněn používat elektronickou adresu a telefonní číslo zákazníka za účelem šíření obchodních sdělení týkajících se jeho vlastních produktů či služeb obdobných těm, které již zákazníkovi poskytl. Podle § 5 odst. 5 zákona č. 101/2000 Sb. je dále oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení a adresa za účelem nabízení obchodu a služeb. V obou případech platí, že tak lze činit až do vyjádření nesouhlasu ze strany zákazníka.

Zákazník souhlasí nesouhlasí se zpracováním svých dalších osobních údajů, které podnikatel v průběhu smluvního vztahu získá (např. nákupní zvyklosti zákazníka), za účelem adresného nabízení obchodu či služeb. Toto zpracování je dobrovolné a udělení či neudělení souhlasu s ním nemá žádný vliv na uzavření smlouvy. Souhlas se uděluje na dobu trvání smluvního vztahu, lze jej však kdykoliv odvolat.

3) Využití registrů vedených na základě zákona

Podnikatel je na základě zákona⁷ oprávněn sdílet a využívat s dalšími některé informace o zákazníkovi. Činí tak prostřednictvím registru, který provozuje další subjekt v postavení zpracovatele údajů⁸. V tomto registru jsou uváděny informace o smluvních vztazích mezi podnikatelem a zákazníkem, tedy informace o poskytnutých službách, o celkové výši jeho úvěrové angažovanosti, informace o čerpání a platební morálce spotřebitele. Podnikatel do tohoto registru o klientovi vloží následující informace ...⁹

4) Využití dlužnických registrů¹⁰

Za účelem ochrany svých majetkových práv podnikatel před uzavřením smlouvy může využívat informace z dlužnických registrů¹¹. Poskytnutí údajů pro tento účel není povinné.

Dlužnické registry jsou využitelné i pro ochranu práv třetích osob, dalších podnikatelů, i samotného zákazníka při ověřování jeho platební historie dalšími subjekty. Toto

⁷ Nutno specifikovat konkrétní ustanovení, které upravuje možnost využití registrů, a jeho konkrétní parametry.

⁸ Nutno identifikovat konkrétní subjekt v postavení zpracovatele.

⁹ Nutno uvést celkový výčet údajů, které budou do daného registru vloženy.

¹⁰ Jedná se o registry, jejichž existence není upravena zákonem. Nutno specifikovat, o které konkrétní dlužnické registry se jedná.

¹¹ Správce musí specifikovat, o které dlužnické registry se jedná.

zpracování rovněž může obvykle probíhat pouze na základě souhlasu zákazníka, jestliže oprávnění dalších subjektů k přístupu do těchto registrů nevyplývá ze zvláštního zákona¹².

Zákazník souhlasí nesouhlasí se zařazením svých osobních údajů do dlužnického registru¹³.

Souhlas se uděluje na dobu trvání smluvního vztahu, lze jej však kdykoliv odvolat.

Správce a zpracovatel údajů

Varianta 1

Podnikatel veškeré zpracování osobních údajů provádí sám a vlastními prostředky.

Varianta 2

Pro zpracování vymezené ve shora uvedeném bodu 3 podnikatel využívá služeb dalšího subjektu, zpracovatele, kterým je...¹⁴.

Příjemci údajů

Podnikatel osobní údaje zákazníka předá dalším subjektům jen tehdy, pokud jim bude svědčit zákonný důvod pro přístup k údajům (orgány činné v trestním řízení, jiné kontrolní orgány se zákonným zmocněním pro přístup k informacím), nebo pokud to bude nezbytné pro ochranu jeho práv (soud).

Za příjemce je považován i zpracovatel osobních údajů.

Práva zákazníka

Zákazník má jako subjekt údajů veškerá práva přiznaná zákonem č. 101/2000 Sb. a dalšími právními předpisy.

Zákazník má především právo požádat podnikatele o informaci o zpracování svých osobních údajů ke všem výše uvedeným účelům (viz § 12 zákona č. 101/2000 Sb.). Podnikatel je povinen zákazníkovi bez zbytečného odkladu sdělit alespoň informace o účelu zpracování, osobních údajích či jejich kategoriích, které jsou zpracovávány, příjemcích či kategoriích příjemců, jimž byly osobní údaje zpřístupněny a informace o povaze automatizovaného zpracování, pokud jsou údaje využívány pro rozhodování o právech zákazníka.

Zákazník, který se domnívá, že podnikatel zpracovává jeho osobní údaje v rozporu se zákonem, má podle § 21 zákona č. 101/2000 Sb. právo jej požádat o vysvětlení. Dále může správce vyzvat k odstranění protiprávního stavu, tzn. k blokování, opravě, doplnění nebo likvidaci osobních údajů apod.

¹² Např. poskytovatel spotřebitelského úvěru může dle § 9 odst. 1 zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů rovněž nahlížet do databází umožňujících posouzení úvěruschopnosti spotřebitele, pokud je to nezbytné pro posouzení jeho schopnosti splácet spotřebitelský úvěr.

¹³ Je nutné stanovit přesné podmínky a zákazníka informovat o důvodech pro jeho možné zařazení do dlužnického registru.

¹⁴ Nutno plně identifikovat zpracovatele.

V každém případě, kdy se zákazník domnívá, že dochází k neoprávněnému zpracování jeho osobních údajů (zejména tehdy, pokud podnikatel na jeho žádost o informace či o nápravu stavu nereaguje nebo zákazník s vyjádřením podnikatele nesouhlasí), se lze se stížností obrátit na dozorový orgán, Úřad pro ochranu osobních údajů.