

Aby se zákazníci neupsali d'áblu

27. 4. 2015 19:16

Patrně znáte ten nepříjemný pocit, kdy před vás v bance nebo na prodejním místě mobilního operátora posunou smlouvu s nevinným úsměvem – tady mi to, prosím, podepište. A vy zíráte na několik stran papíru popsaného drobným písmem, které v tu chvíli nemáte čas, chuť ani odvahu přečíst, natožpak pochopit, takže raději podepíšete.



Foto: Archiv

Popisek: Ilustrační foto

A pak se mnohdy nestačíte divit, k čemu jste se upsali. Poslední dobou stále častěji také k tomu, že prodejci dáváte k dispozici své osobní údaje, a pak jste třeba zavaleni komerčními nabídkami, o nichž jste přesvědčeni, že jste si o ně nikdy neřekli.

„Ukazuje se, že při uzavírání smluv jsou zákazníci v rámci všeobecných obchodních podmínek mnohdy kráceni na svých právech, stavěni do nevýhodné pozice či nesprávně informováni o svých právech, ať už je důvodem neznalost zákona ze strany společnosti, se kterou zákazník smlouvu uzavírá, nebo záměrně nejednoznačná, nestrukturovaná formulace všeobecných obchodních podmínek,“ říká mluvčí [Úřadu pro ochranu osobních údajů](#) PhDr. David Pavlát.

A upozorňuje na dubnové prohlášení zástupce veřejné ochránkyně práv Stanislava Křečka o výsledku šetření ministerstva financí. Podle něj ministerstvo při schvalování všeobecných obchodních podmínek stavebních spořitelen nedostatečně kontroluje, zda jsou v souladu s právním řádem jako celkem, a tímto jednáním **fakticky umožňuje**, aby byla práva klientů poškozována.

Úřad pro ochranu osobních údajů (ÚOOÚ) se touto problematikou v minulosti již [několikrát zabýval](#). Začátkem dubna 2015 zveřejnil [metodik](#), která se zabývá problematikou, jakým způsobem je, resp. má být zákazník **při uzavírání smlouvy** v rámci všeobecných obchodních podmínek informován o zpracování svých osobních údajů. Metodika popisuje, jak by měla daná společnost v typických případech postupovat, aby nebyl porušen zákon o ochraně osobních údajů a na co by si měl při uzavírání smlouvy dávat pozor zákazník.

V této metodice se hned v úvodu konstatuje, že velmi častým jevem při sjednávání smluv je skutečnost, že některá ujednání **nejsou sjednána** přímo ve smlouvě, ale zákazník je odkazován na další dokument či více dokumentů. Nebo jsou obchodní podmínky využity k tomu, že sjednávají závazky i v **jiné oblasti**, než jaký je předmět smlouvy.

Mezi informacemi, které zákazník podnikateli v rámci sjednávání smluvního vztahu předává, jsou často jeho osobní údaje. Tím se však podnikatel (obchodník, bankéř apod.) stává **správce osobních údajů** a jeho povinností ve smyslu zákona 101/2000 Sb. je mj. informovat toho, jehož se údaje týkají, kým, jak a za jakým účelem budou jeho údaje zpracovávány.

[Zákon o ochraně osobních údajů](#) ukládá každému, kdo zpracovává osobní údaje, aby dotyčnou osobu poučil o tom, zda je poskytnutí osobního údaje povinné či dobrovolné, tedy zda jsou údaje poskytovány na základě souhlasu, či zda má právo je zpracovávat na základě některého jiného právního titulu upraveného zákonem.

V případě, že je poskytnutí osobních údajů povinné, musí být o tom subjekt údajů **informován** a zároveň musí být **poučen** o následcích toho, když je poskytnout odmítne: obvyklým následkem v tomto případě je neuzavření smlouvy. V praxi nikoli výjimečně dochází k nadbytečnému vymáhání souhlasu tam, kde to zákon nevyžaduje, což fakticky znamená nesprávné informování zákazníka a tím rovněž porušení zákona. Naopak v případě, kdy zpracování bude probíhat na základě souhlasu, je nutno doplnit i **údaj o době**, na kterou je souhlas poskytován.

Pokaždé je také nezbytné uvést další informace 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** subjektu údajů na informace o zpracování jeho osobních údajů a na námitku proti jejich nesprávnému nebo neoprávněnému zpracování. Informační povinnost je nezbytné plnit v celém rozsahu tak, jak je vyžadována zákonem, nikoliv např. pouze obecnými formulacemi, ale jasně a jednoznačně tak, aby informace byly pro obvyklého zákazníka pochopitelné.

Jestliže je zpracování údajů nezbytné provádět na základě souhlasu dotčené osoby, jsou důležité okolnosti, za nichž je souhlas získáván. Souhlas se zpracováním osobních údajů je podle zákona **svobodným a vědomým** právním jednáním. Takovým není např. v situaci, když je uzavření smlouvy podmíněno zákaznickým souhlasem se zpracováním údajů pro marketingové účely nebo před vyjádřením souhlasu nejsou poskytnuty relevantní informace o zpracování údajů. Pak se jedná o vadné právní jednání.

Ve své metodice ÚOOÚ také navrhuje **vzorovou formu**, jak lze např. při sestavování smlouvy či obchodních podmínek plnit informační povinnost správce osobních údajů či řešit získávání souhlasu zákazníka s dalším zpracováním jeho osobních údajů. Jedná se o stručné

nastínění vzorových bodů, na které by se měl správce osobních údajů zaměřit především, a jsou zde rovněž zachyceny různé varianty vztahů mezi podnikatelem a zákazníkem.

Základním sdělením ve zmíněné metodice je pak doporučení, aby všechna ujednání o zpracování osobních údajů byla uvedena v **samostatném dokumentu**, na který bude v rámci smlouvy odkázáno podobně jako např. na ceník či obchodní podmínky. Takovýto dokument by měl obsahovat všechny relevantní informace o zpracování osobních údajů. Nebo je alespoň uvést **na jednom místě** smlouvy nebo obchodních podmínek tak, aby je zákazník nemusel hledat ve více bodech či dokonce dokumentech.

Text sdělení pro zákazníka přitom musí být **stručný, výstižný, pochopitelný a úplný**, bez nadbytečných informací. Zkrátka, aby už zákazník neměl pocit, že se opět upsal ďáblu.

„Úřad pro ochranu osobních údajů se snaží různá pochybení ve smlouvách odhalit formou kontrol podnikatelů, ale nechceme jen postihovat, proto jsme touto metodikou ukázali podnikatelům i zákazníkům, jak má být tato citlivá oblast ve smlouvách zpracována a na co si mají zákazníci dávat pozor,“ připomíná předseda úřadu RNDR. Igor Němec.



Partner článku

<http://www.krajsestym.cz/stredocesky-kraj/9447-tady-mi-to-prosim-podepiste-neupiste-se-dablu-urad-na-ochranu-osobnich-udaju-radi-na-co-si-dat-pozor.htm>

<http://www.vzory.cz/uouu/aby-se-zakaznici-neupsali-dablu/#.VUIJeJPWKQI>