



Čj. UOOU-11552/14-4

## PŘÍKAZ

Úřad pro ochranu osobních údajů, jako příslušný správní orgán podle § 10 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, a § 2 odst. 2 a § 46 odst. 4 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, vydává dne 8. prosince 2014 v souladu s § 150 odst. 1 správního řádu tento příkaz:

Je prokázáno, že účastník řízení: společnost Národní pokladnice s.r.o., se sídlem Karolinská 661/4, 186 00 Praha 8 - Karlín, IČ: 28507622, jako správce osobních údajů podle § 4 písm. j) zákona č. 101/2000 Sb., v souvislosti s nabízením obchodu a služeb, použil pro dvě telefonické nabídky učiněné zaměstnankyněmi účastníka řízení dne 2. dubna 2014 týkající se zajištění prodeje pamětních mincí ..., jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení a telefonní číslo, a to aniž disponoval jeho souhlasem,

čímž porušil povinnost stanovenou v § 5 odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb., tedy povinnost zpracovávat osobní údaje pouze se souhlasem subjektu údajů a bez tohoto souhlasu pouze na základě § 5 odst. 2 písm. a) až g) tohoto zákona,

a tím spáchal správní delikt podle § 45 odst. 1 písm. e) zákona č. 101/2000 Sb., neboť zpracovával osobní údaje bez souhlasu subjektu údajů, za což se mu v souladu s § 45 odst. 3 zákona č. 101/2000 Sb. ukládá

**pokuta ve výši 2.000 Kč**  
(slovy dva tisíce korun českých)

a dále podle § 79 odst. 5 správního řádu povinnost nahradit **náklady řízení ve výši 1.000 Kč,**

obojí splatné do 30 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto rozhodnutí bezhotovostním převodem na účet vedený u ČNB, č. ú. 19-5825001/0710, variabilní symbol IČO účastníka řízení, konstantní symbol 1148.

## Odůvodnění

Podkladem pro vydání tohoto příkazu je kontrolní protokol čj. UOOU-01052/14-14 ze dne 8. září 2014 pořizovaný inspektorem Úřadu pro ochranu osobních údajů (dále jen „Úřad“) Mgr. Danielem Rovanem v rámci kontroly provedené u účastníka řízení ve dnech 6. srpna 2014 až 5. září 2014, spisový materiál shromážděný v rámci této kontroly a žádost ... ze dne 22. října 2014.

Z výše uvedeného spisového materiálu vyplývá, že Úřad obdržel dne 27. ledna 2014 podnět ..., ve kterém žádal provedení šetření a přijetí odpovídajících opatření ve věci porušení zákona č. 101/2000 Sb. společností Národní pokladnice s.r.o. Uvedený podnět byl následně doplněn podáním ... ze dne 3. a 18. dubna 2014, ze dne 15. května 2014 a ze dne 22. října 2014. Z podání zaslaných ... vyplývá, že společnost Národní pokladnice s.r.o. jako správce jeho osobních údajů přes výslovný nesouhlas ... měla i nadále zpracovávat jeho osobní údaje a tyto předávat dalším subjektům, přičemž měl být oslovován s nabídkou obchodu a služeb, jak prostřednictvím elektronické pošty, tak telefonicky, přestože měl být z databáze účastníka řízení na základě jeho požadavku vyřazen. ... v rámci svých podání předložil e-mailovou korespondenci vedenou mezi ním a účastníkem řízení.

V e-mailu ze dne 15. února 2013 zaslaném účastníku řízení ... (pozn. správního orgánu: ve všech e-mailech se ... identifikoval prostřednictvím uvedení svého jména a příjmení a prostřednictvím své e-mailové adresy) uvedl, že již delší dobu je zákazníkem „Národní Pokladnice“, přičemž poukázal na praktiky společnosti IPM v oblasti direct mailingu (nátlakový marketing), se kterou ukončil z tohoto důvodu spolupráci. Dále uvedl, že nabídky společnosti IPM začal dostávat jako součást korespondence společnosti Národní pokladnice s.r.o., přičemž vyslovil domněnku, že uvedené společnosti jsou obchodními partnery vzhledem k podobnosti jejich obchodních podmínek. Z tohoto důvodu sdělil, že se společností Národní pokladnice s.r.o. s okamžitou platností přerušuje jakékoliv obchodní styky (s tím, že svým již přijatým závazkům dostojí a za přijaté zboží zaplatí) včetně požadavku, aby počínaje 18. únorem 2013 mu již neposílala žádné zboží ani žádná obchodní sdělení a aby mu obchodní sdělení nezasílali ani obchodní partneři společnosti Národní pokladnice s.r.o., jak tomu v minulosti bylo např. u společnosti O2 Czech Republic a.s. ... výslovně zdůraznil, že vyjadřuje svůj definitivní nesouhlas s dalším zpracováním svých osobních údajů a žádá, aby tento nesouhlas předala společnost všem obchodním partnerům či správcům osobních údajů, kterým jeho osobní údaje poskytla. Zároveň požádal o vysvětlení ve smyslu § 21 zákona 101/2000 Sb. a o informaci o zpracování jeho osobních údajů ve smyslu § 12 téhož zákona, a to ve všech detailech uvedeného paragrafu. Současně požádal o sdělení, kterým obchodním partnerům či jiným správcům osobních údajů byly jeho osobní údaje poskytnuty, k jakému účelu a v jakém rozsahu.

V reakci na výše uvedený e-mail dne 18. února 2013 obdržel ... sdělení zaměstnankyně zákaznického servisu účastníka řízení, v němž je uvedeno, že na základě jeho e-mailu mu ukončili zasílání medailí a mincí z jeho kolekcí s tím, že během 30 dnů mu mohou být doručeny zásilky, které již byly na jeho jméno vyskladněny. Zároveň bylo konstatováno, že na základě jeho e-mailu odebrali jeho

adresu z jejich zasilatelského seznamu, přičemž ho informovali o tom, že během 30 dnů mu mohou být doručeny nabídky, které byly vystaveny na jeho jméno již dříve.

V rámci odpovědi zasláné ... dne 18. února 2013 na výše uvedený e-mail zdůraznil ..., že očekává jejich odpověď na jeho žádost ve smyslu zákona 101/2000 Sb., jak je popsána výše (tj. podle § 12 a § 21 zákona č. 101/2000 Sb. včetně informace, kterým obchodním partnerům či jiným správcům osobních údajů byly jeho osobní údaje poskytnuty, k jakému účelu a v jakém rozsahu).

Dne 19. února 2013 bylo ... odesláno zaměstnankyní zákaznického servisu účastníka řízení sdělení, že jméno, adresa, telefonní a e-mailový kontakt Jana Vavřečky byly odstraněny z jejich zasilatelského seznamu s tím, že nabídky mu tedy již nebudou zasílány.

Dne 21. února 2013 ... opakovaně vyzval zaměstnankyni účastníka řízení ke sdělení informací na základě jeho žádosti, a to v rozsahu popsaném výše, včetně uvedení citace příslušných ustanovení zákona č. 101/2000 Sb. (tj. § 12 a § 21). Zároveň konstatoval, že blokaci údajů dle § 21 odst. 1 písm. b) zákona č. 101/2000 Sb. dle jeho požadavku již provedli, nepodali mu však vysvětlení v rozsahu stanoveném v § 12 téhož zákona. Zároveň opětovně zdůraznil, že je jejich povinností informovat všechny obchodní partnery či jiné správce osobních údajů, kterým jeho osobní údaje poskytl, o blokaci jeho osobních údajů, takže ani nikdo z nich jej již v budoucnu nebude obtěžovat žádnými obchodními sděleními ani žádostmi o finanční příspěvek.

Dne 22. února 2013 obdržel ... sdělení zasláné zaměstnankyní účastníka řízení, že jeho osobní údaje, tedy jméno, adresa, telefonní kontakt a e-mail, nebyly žádné společnosti předány s tím, že všechny nabídky jsou rozesílány již přímo od nich, tj. od společnosti Národní Pokladnice s.r.o., poštou nebo e-mailem, přičemž některé z nabídek pak obsahují informace od jejich obchodních partnerů. Dále bylo konstatováno, že pokud tedy na danou nabídku nereaguje adresát tak, že komunikuje již přímo s danou společností, jeho osobní údaje nejsou takové společnosti předány.

Z e-mailu ze dne 6. ledna 2014 (příloha podání ze dne 27. ledna 2014) zasláného jménem ředitele „Národní pokladnice“, a to z e-mailové adresy petmilionu@o2.com na e-mailovou adresu ..., který byl označen jako „Důležité sdělení Národní Pokladnice“, vyplývá, že adresát byl osloven s nabídkou rezervace emise a následné koupě výroční pamětní medaile, jež byla blíže specifikována, a to za cenu uvedenou v daném e-mailu. Zároveň e-mail obsahoval informaci o tom, že e-mail byl adresátovi zaslán na základě souhlasu se všeobecnými obchodními podmínkami společnosti Telefónica Czech Republic, a.s., s tím, že pokud si nepřeje dále získávat podobné nabídky, má možnost se odhlásit prostřednictvím interaktivního odkazu.

K podání ze dne 15. května 2014 přiložil ... dva soubory ve formátu mp4, a to záznam telefonních hovorů s paní ... (telefonní číslo 245001831) a paní ... (telefonní číslo 245001810), jak dokládá taktéž úřední záznam čj. UOOU-11552/14-3 ze dne 25. listopadu 2014, kdy byly staženy předmětné soubory na kompaktní disk z elektronické spisové služby a fyzicky vloženy do spisového materiálu. Předmětné hovory se měly uskutečnit dne 2. dubna 2014, jak vyplývá z podání .... Z telefonního

hovoru mezi paní ... a ... a následně z telefonního hovoru mezi paní ... a ... (pozn. správního orgánu: z podání ... ze dne 3. dubna 2014 je zřejmé, že telefonní hovor s paní ... se měl uskutečnit v 15:22 a s paní ... v 16:27) vyplývá, že poté, co se v obou případech výše jmenované představily, že jsou z „Národní pokladnice“, uvedly, že vzhledem k tomu, že s nimi pan ... sbírá (unikátnosti, tj. stříbro apod.), přičemž se ho dotázaly, zda by ho něco zajímalo z historického zlata (resp. v druhém případě byla nabídka formulována ve smyslu, že jej chce volající z uvedeného důvodu informovat o tom, že se jim podařilo získat minci, kterou blíže specifikovala). První volající (paní ...) ... sdělil, že je žádal, aby ho již nekontaktovali s těmito věcmi, a to jak přes e-mail, tak přes telefon, přičemž volající bylo uvedeno, že to chvíli trvá, než se to vyřadí ze systému, na což jí pan ... sdělil, že to trvá už rok a půl a že si bude muset znova stěžovat na Úřadu. Následně se mu volající omluvila a uvedla, že to zaznamená a předá kolegovi, aby se na to znovu podíval a všechno se vyřadilo. Obdobně sdělil ... druhé volající, že už je druhá, která mu dneska volá, a že již první volající sdělil, že asi před rokem je žádal, aby ho vyřadili z databáze s tím, že ho neustále obtěžují telefony, popř. e-maily, přičemž se obrátí na Úřad, aby je sankčně potrestal, na což reagovala volající omluvou.

V podání ze dne 22. října 2014 ... uvedl, že dne 2. září 2014 obdržel opět cestou „O2 media“ další obchodní sdělení nazvané „Důležité sdělení Národní Pokladnice“.

V rámci oznámení o zahájení kontroly čj. UOOU-01052/14-9 ze dne 5. srpna 2014 zahájené na základě podnětu ... (týkajícího se telefonického oslovení ... dne 2. dubna 2014 z telefonních čísel 245001831 a 245001810 paní ... a paní ..., přestože měl být z databáze účastníka řízení vyřazen, jak byl kontrolujícími podnět vymezen) byl účastník řízení dotázán, jaký je, resp. byl účel a rozsah zpracovávaných osobních údajů ... v databázi účastníka řízení podle § 5 odst. 1 písm. a) zákona č. 101/2000 Sb. Účastník řízení byl dále dotázán, kdy a na základě jakého právního titulu je, resp. byl ... do databáze, popř. databází účastníka řízení zařazen včetně doložení souhlasu se zpracováním jeho osobních údajů podle § 5 odst. 2 a odst. 4 zákona č. 101/2000 Sb. Účastník řízení byl dále vyzván k poskytnutí přehledu databází vedených kontrolovanou osobou, ke sdělení data vyřazení ... z databáze a ke sdělení zda, kdy a kým byl ze strany účastníka řízení ... osloven po tomto dni. Dále pak byl dotázán, zda osobní údaje ... byly předány třetí osobě a pokud ano, kdy, komu a za jakým účelem. Účastník řízení byl dotázán, zda je mu známo, kdo je paní ... a paní ..., a pokud je mu tato skutečnost známa, pak byl vyzván ke sdělení jejich pracovního zařazení. Dále byl vyzván k předložení dokumentace ohledně písemných stížností subjektů údajů na nakládání s osobními údaji a žádostí o informace, resp. vysvětlení podle § 12 a § 21 zákona č. 101/2000 Sb., nebo k učinění prohlášení, že žádnou takovou stížnost, či žádost neobdržel, a to za období od 1. ledna 2014 do dne zahájení kontroly.

Z vyjádření účastníka řízení ze dne 14. srpna 2014 vyplývá, že ... poprvé kontaktoval účastníka řízení dne 13. ledna 2011, když zavolal na zákaznickou linku a telefonicky si objednal několik sběratelských mincí, které účastník řízení prodává. V rámci telefonického hovoru požádal o jejich zaslání na adresu .... V této souvislosti sdělil operátorce zákaznické linky i kontaktní údaje na svou osobu, tedy telefonní číslo a e-mailovou adresu. Jiné údaje pan ... účastníku řízení neposkytl a operátorka zákaznické linky je ani nevyžadovala, neboť pro dodání zboží nebyly žádné dodatečné údaje potřebné. V návaznosti na výše uvedené byla panu ... zřízena zákaznická karta v interním počítačovém systému účastníka řízení za účelem plnění

kupní smlouvy a řádného vedení účetnictví společnosti. Následně si pan ... objednal řadu dalších mincí. Dne 18. dubna 2012 v rámci jedné ze svých dalších telefonických objednávek sdělil operátorce zákaznické linky jinou doručovací adresu (...), přičemž však nepožadoval zrušit předchozí adresu a dle názoru účastníka řízení se tedy nejednalo o aktualizaci údajů uvedených ve stávající zákaznické kartě. Vzhledem k tomu, že interní systém účastníka řízení neumožňuje evidovat na kartě zákazníka více adres, byla panu ... v návaznosti na jeho novou objednávku zřízena druhá karta zákazníka s doručovací adresou v .... Veškeré následné objednávky byly již zasílány na základě požadavku pana ... na tuto adresu. Dále účastník řízení uvedl, že dne 18. února 2013 se na něj pan ... telefonicky obrátil s tím, že operátorce zákaznické linky sdělil, že již nebude objednávat žádné další zboží a že si nepřeje, aby byl oslovován s případnými nabídkami nových produktů. V této souvislosti se identifikoval uvedením svého jména a doručovací adresy v ..., přičemž účastník řízení na základě tohoto požadavku příslušnou zákaznickou kartu zablokoval. Nicméně interní systém účastníka řízení evidoval dvě zákaznické karty pana ..., což operátorka zákaznického centra nemohla vědět, neboť jí pan ... sdělil pouze jednu adresu, tj. nemohla tedy dát pokyn k zablokování i druhé zákaznické karty. K tomu účastník řízení doplnil, že jeho interní systém neprovádí automatickou blokaci všech účtů jedné osoby (neboť dle sdělených údajů není zřejmé, že jde o jednu identickou osobu a nikoli např. o pouhou shodu jmen, vzhledem k tomu, že systém vede každou zákaznickou kartu jako jiného zákazníka, jak je výše popsáno), ale každá karta musí být zablokována jednotlivě. V interním systému zůstala tedy jedna nezablokovaná zákaznická karta pana ... (s doručovací adresou na ...). V rámci nové marketingové akce účastníka řízení v dubnu 2014 byl na základě této zákaznické karty pan ... telefonicky osloven s nabídkou nových produktů. Účastník řízení konstatoval, že se jednalo pouze o administrativní nedopatření vzniklé dvojí evidencí jednoho zákazníka, které bylo napraveno ihned poté, co o něm pan ... účastníka řízení dne 2. dubna 2014 informoval a téhož dne byla druhá zákaznická karta zablokována (v 15:23 hod.). Výše uvedené shrnul účastník řízení tak, že žádosti pana ... z února 2013 vyhověl a jeho zákaznickou kartu v souladu s jeho požadavky zablokoval. Účastník řízení předložil výpisy údajů vztahující se k předmětným zákaznickým kartám, z nichž vyplývá, že blokáce byla provedena. V návaznosti na kontrolujícími položené dotazy účastník řízení uvedl, že u každého zákazníka (fyzické osoby) eviduje jeho jméno, příjmení, doručovací adresu, telefonní číslo či e-mailovou adresu, ze kterých jsou objednávky učiněny. Tyto údaje zpracovává za účelem jednání o uzavření kupních smluv a následného plnění z uzavřených kupních smluv (zejména dodávání zboží kupujícímu), vytváření databází zákazníků účastníka řízení a následného nabízení obchodu a služeb kupujícím [zejména zasílání elektronických obchodních sdělení účastníka řízení a jeho obchodních partnerů ve smyslu § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti)] a zajištění řádného vedení účetnictví účastníka řízení. Obě zákaznické karty dle vyjádření účastníka řízení byly panu ... zřízeny na základě jeho telefonických objednávek, tj. dne 13. ledna 2011 a dne 5. dubna 2012. Dále uvedl, že souhlas se zpracováním svých osobních údajů udělil pan ... v souladu se všeobecnými obchodními podmínkami účastníka řízení tím, že podal platnou objednávku, čímž přijal návrh kupní smlouvy a tuto smlouvu s účastníkem řízení uzavřel. Dále pak uvedl, že vede pouze jednu zákaznickou databázi s tím, že pan ... byl z databáze vyřazen definitivně dne 2. dubna 2014, přičemž jeho první zákaznická karta byla zablokována na jeho žádost již dne 18. února 2013. Účastník řízení uvedl, že pan ... byl jím osloven v dubnu 2014, a to s ohledem na jeho nezablokovanou zákaznickou kartu

s doručovací adresou v ..., přičemž po jejím zablokování účastník řízení pana ... již neoslovil. Zároveň uvedl, že osobní údaje pana ... nebyly předány žádné třetí osobě. Dále uvedl, že paní ... a paní ... jsou zaměstnankyně účastníka řízení, které působí na pozici operátorek zákaznického servisu. Dále pak uvedl, že v období od 1. ledna 2014 do dne zahájení kontroly (pozn. správního orgánu: oznámení o zahájení kontroly čj. UOOU-01052/14-9 bylo doručeno účastníku řízení dne 6. srpna 2014, čímž byla kontrola zahájena) neobdržel žádné písemné stížnosti subjektů údajů na nakládání s osobními údaji a ani žádosti o informace, popř. vysvětlení, a to s výjimkou sdělení Úřadu čj. UOOU-06171/14-8 ze dne 10. července 2014 ve věci nevyžádaných obchodních sdělení.

Z úředního záznamu o pořízení dokumentace čj. UOOU-01052/14-11 ze dne 19. srpna 2014 vyplývá, že kontrolujícími byl pořízen z veřejně dostupného zdroje (z webové stránky umístěné na internetové adrese <https://or.justice.cz>, a to prostřednictvím vyhledávacího formuláře „Veřejný rejstřík a Sběrka listin – Ministerstva spravedlnosti České republiky“) dne 30. července 2014 výpis z obchodního rejstříku ve vztahu ke společnosti Národní pokladnice s.r.o., z něhož vyplývá, že účastník řízení má zapsán jako předmět činnosti výrobu, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona. Dále byla pořízena kontrolujícími kopie oznámení o zpracování osobních údajů podle § 16 zákona č. 101/2000 Sb. učiněné účastníkem řízení (3. února 2009), které bylo zaevidováno Úřadem dne 9. února 2009 (registrační číslo oznamovatele 00034126, pořadové číslo 001). Z tohoto oznámení vyplývá, že účastník řízení oznámil Úřadu, že bude provádět zpracování adresních a identifikačních údajů a popisných údajů subjektů údajů, tj. svých zákazníků a potencionálních zákazníků, kteří jej osloví v souvislosti s jím nabízeným zbožím nebo službami, získané přímo od subjektů údajů a to s jejich souhlasem. K tomu účastník řízení uvedl, že zpracovávat bude osobní údaje subjektů údajů v rozsahu jméno, příjmení, datum narození, adresa trvalého bydliště, číslo bankovního účtu, telefonní číslo, adresa elektronické pošty, objednávky subjektů údajů, zboží a služby preferované subjekty údajů, požadavky a stížnosti subjektů údajů a informace ohledně plateb ze strany subjektů údajů za zboží nebo služby u něj objednané. Zpracování osobních údajů bude prováděno za účelem jednání o smluvním vztahu se subjektem údajů, plnění smlouvy uzavřené mezi účastníkem řízení a subjektem údajů, vytváření databází zákazníků a nabízení zboží nebo služeb subjektům údajů. Ve vztahu k příjemcům nebo kategorii příjemců, kterým jsou osobní údaje zpřístupněny či sdělovány, uvedl, že jinými příjemci budou veřejné úřady, fyzické a právnické osoby se sídlem v České republice nebo v zahraničí zpracovávající osobní údaje na základě pověření účastníka řízení. Účastník řízení dále uvedl, že osobní údaje mohou být předány do členských zemí EU a do třetích zemí (tj. do Norska).

Dále pak byl kontrolujícími pořízen dne 19. srpna 2014 výtisk všeobecných obchodních podmínek („VOP“) z webových stránek účastníka řízení (a to z internetové adresy <http://www.narodnipokladnice.cz/obchodnipodminky>), z nichž vyplývá, že tyto všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí kupní smlouvy uzavírané mezi účastníkem řízení (prodávajícím) a kupujícím (tj. fyzickou osobou, která nejedná v rámci své obchodní nebo podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání). Zasláním objednávky kupující vyjadřuje prodávajícímu, že se s těmito všeobecnými obchodními podmínkami seznámil, že s nimi souhlasí a zavazuje se je plně dodržovat (čl. I VOP). Předmětem kupní smlouvy je zboží uvedené v objednávce kupujícího, přičemž podle daných

všeobecných podmínek se jím rozumí pamětní mince a medaile a další související předměty uvedené v nabídce prodávajícího, jejíž součástí je i cena zboží a související poplatky (čl. II VOP). Objednávky lze činit písemně, a to jejím odesláním na kontaktní adresu nebo faxem na kontaktní faxové číslo prodávajícího, telefonicky na telefonní číslo prodávajícího nebo vyplněním a odesláním objednávkového formuláře na webové stránce prodávajícího [www.narodnipokladnice.cz](http://www.narodnipokladnice.cz). Za platnou se považuje pouze objednávka obsahující následující povinné údaje: specifikaci objednávaného exempláře zboží (sbírky), jméno, příjmení, adresa bydliště, telefon, e-mail, popř. fax kupujícího, souhlas s VOP a v případě objednávky učiněné písemně též podpis (čl. III VOP). Z čl. VIII VOP označeného jako „Ochrana osobních údajů“ pak vyplývá, že podáním platné objednávky podle čl. III VOP uděluje kupující prodávajícímu, jako správci osobních údajů ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., souhlas ke zpracování osobních údajů, které mu kupující poskytl nebo v budoucnu poskytne v souvislosti s kupními smlouvami uzavřenými na základě daných VOP, zejména pak údaje uvedené v objednávkách zboží a služeb prodávajícího. Dále je zde uvedeno, že osobní údaje kupujícího budou zpracovávány za účelem jednání o uzavření kupních smluv mezi kupujícím a prodávajícím a následného plnění již uzavřených kupních smluv (zejm. dodávání zboží kupujícímu) na základě těchto VOP, dále za účelem vytváření databází zákazníků prodávajícího a následného nabízení obchodu a služeb kupujícímu (zejm. zasílání elektronických obchodních sdělení prodávajícího a jeho obchodních partnerů ve smyslu § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb.). Dále pak je uvedeno, že souhlas se zpracováním osobních údajů kupující uděluje prodávajícímu dobrovolně na dobu 10 let a může jej kdykoli bezplatně odvolat oznámením zasláným prodávajícímu na adresu nebo způsobem uvedeným v článku IX těchto VOP. Kupující se může na prodávajícího obrátit se žádostí o přístup k osobním údajům, o vysvětlení a případně odstranění závadného stavu podle § 12 a 21 zákona č. 101/2000 Sb. Kromě toho se kupující může s podnětem obrátit i přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7. Prodávající je oprávněn osobní údaje předat zpracovatelům osobních údajů, kteří zpracovávají osobní údaje na základě smluvního vztahu s prodávajícím, jakož i jiným správcům osobních údajů za účelem nabízení obchodu a služeb kupujícímu.

Dne 25. srpna 2014 zaslali kontrolující účastníku řízení žádost o součinnost, v níž požadovali doložení nahrávek anebo přepisů výše uvedených telefonních hovorů mezi operátorkami zákaznické linky a panem ... (tj. hovoru ze dne 18. dubna 2012, kdy měl pan ... sdělit operátorce jinou doručovací adresu bez požadavku na zrušení předchozí adresy s tím, že se nejednalo o aktualizaci údajů na dosavadní zákaznické kartě, a hovoru ze dne 18. února 2013, kdy měl pan ... operátorce sdělit, že si nebude již objednávat žádné zboží a nepřeje si být oslovován s případnými nabídkami nových produktů, přičemž se měl identifikovat svým jménem a doručovací adresou v ...), byly-li pořízeny.

Dne 28. srpna 2014 obdrželi kontrolující v návaznosti na žádost o součinnost vyjádření účastníka řízení, že telefonické nahrávky rozhovorů s panem ... ze dne 18. dubna 2012 a 18. února 2013 nemá účastník řízení k dispozici, a to z důvodu, že dne 11. dubna 2014 došlo ke kolapsu a poškození pevných disků, na kterých jsou nahrávky archivovány, přičemž při tomto poškození došlo bohužel též ke zničení nahrávek shora uvedených telefonických hovorů s panem ....

K předmětu řízení lze konstatovat, že údaje o fyzické osobě v rozsahu jméno, příjmení, doručovací adresa, e-mailová adresa a telefonní číslo jsou nepochybně osobní údaje ve smyslu § 4 písm. a) zákona č. 101/2000 Sb., neboť se vztahují k jednoznačně určenému resp. určitelnému subjektu údajů.

Zpracováním osobních údajů se podle § 4 písm. e) zákona č. 101/2000 Sb. rozumí jakákoliv operace nebo soustava operací, které správce nebo zpracovatel systematicky provádějí s osobními údaji, a to automatizovaně nebo jinými prostředky. Zpracováním osobních údajů se rozumí zejména shromažďování, ukládání na nosiče informací, zpřístupňování, úprava nebo pozměňování, vyhledávání, používání, předávání, šíření, zveřejňování, uchovávání, výměna, třídění nebo kombinování, blokování a likvidace. Účastník řízení zpracovával osobní údaje ..., které od něj získal jako od svého zákazníka, přičemž osobní údaje takto získané použil mj. k telefonické nabídce prodeje pamětních mincí.

Dále lze k předmětu řízení uvést, že účastník řízení tím, že stanovil účel, prostředky a způsob zpracování osobních údajů (tj. zajištění prodeje pamětních mincí a medailí, resp. jednotlivých exemplářů z určité sbírky účastníkem řízení včetně telefonických nabídek prodeje uvedeného zboží vůči konkrétním subjektům údajů, jejichž osobní údaje získal účastník řízení v rámci své činnosti, a to v souvislosti s uzavřením objednávky), se stal správcem osobních údajů ve smyslu § 4 písm. j) zákona č. 101/2000 Sb. a tedy odpovídá za dodržování povinností stanovených pro jejich zpracování zákonem č. 101/2000 Sb.

Podle § 5 odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb. mohou být osobní údaje zpracovávány pouze se souhlasem subjektu údajů a bez tohoto souhlasu pouze na základě některé z výjimek uvedených v § 5 odst. 2 písm. a) až g) zákona č. 101/2000 Sb. Správní orgán považuje za prokázané, že účastník řízení svým jednáním porušil povinnost stanovenou v § 5 odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb., neboť účastník řízení nedisponoval souhlasem ... se zpracováním jeho osobních údajů, a to ode dne 18. února 2013, kdy tento svůj souhlas prokazatelně odvolal, jak vyplývá z výše uvedených podání ... (a to zejména z předmětné e-mailové komunikace s účastníkem řízení) a z vyjádření účastníka řízení ze dne 14. srpna 2014 (tj. telefonické projevení nesouhlasu ... dne 18. února 2013 s dalším oslovováním s případnými nabídkami nových produktů ze strany účastníka řízení).

Současně nelze na jednání účastníka řízení aplikovat ani žádnou z výjimek uvedených v § 5 odst. 2 písm. a) až g) zákona č. 101/2000 Sb., neboť zejména nelze zpracování osobních údajů považovat za nezbytné pro jednání o uzavření smlouvy, k němuž by muselo dojít na základě návrhu subjektu údajů ve smyslu § 5 odst. 2 písm. b) zákona č. 101/2000 Sb., nicméně ze strany ... bylo výslovně účastníku řízení sděleno (sdělení ze dne 15. února 2013), že s účastníkem řízení přerušuje jakékoliv obchodní styky, s tím, ať mu již od 18. února 2013 žádné zboží ani žádná obchodní sdělení neposílá. ... tedy výslovně vyjádřil svou vůli nebýt již nadále zákazníkem účastníka řízení včetně nezájmu na uzavření dalšího smluvního vztahu s účastníkem řízení, resp. projevil nesouhlas s dalším zpracováním jeho osobních údajů účastníkem řízení.

Možnosti, kdy správce může zpracovávat osobní údaje bez souhlasu dotčených subjektů údajů, jsou, jak je výše uvedeno, obsaženy v § 5 odst. 2 písm. a) až g) zákona č. 101/2000 Sb., ale také v § 5 odst. 5 a 6 téhož zákona, přičemž posledně



uvedená ustanovení upravující zpracování osobních údajů za účelem nabízení obchodu a služeb jsou ve vztahu speciality k § 5 odst. 2 uvedeného zákona, tj. jsou aplikována přednostně.

Podle § 5 odst. 5 zákona č. 101/2000 Sb. provádí-li správce nebo zpracovatel zpracování osobních údajů za účelem nabízení obchodu nebo služeb subjektu údajů, lze pro tento účel použít jméno, příjmení a adresu subjektu údajů, pokud tyto údaje byly získány z veřejného seznamu nebo v souvislosti se svojí činností jakožto správce nebo zpracovatele, přičemž bez souhlasu subjektu údajů nelze k uvedeným údajům přiřazovat další osobní údaje. Správce nebo zpracovatel však nesmí uvedené údaje dále zpracovávat, pokud s tím subjekt údajů vyslovil nesouhlas. Nesouhlas se zpracováním je nutné vyjádřit písemně.

Při předmětném zpracování však zjevně nebyly splněny podmínky § 5 odst. 5 zákona č. 101/2000 Sb., vzhledem k tomu, že byl za účelem nabídky zboží a služeb použit širší rozsah osobních údajů (telefonní číslo), než toto ustanovení připouští.

Ze shromážděného spisového materiálu vyplývá, že ... dne 15. února 2013, a to s účinností od 18. února 2013 (tohoto dne kontaktoval účastníka řízení v dané věci taktéž telefonicky, jak vyplývá z vyjádření účastníka řízení, viz výše), výslovně projevil nesouhlas se zpracováním jeho osobních údajů za účelem nabízení obchodu a služeb prováděnému ze strany účastníka řízení, případně ze strany dalších subjektů, kterým byly jeho osobní údaje předány účastníkem řízení. Přesto byl dne 2. dubna 2014 ... po dvakráté kontaktován ze strany zaměstnankyň účastníka řízení prostřednictvím telefonického hovoru s nabídkou prodeje zboží, a to v krátkém časovém sousledu. Z vyjádření účastníka řízení vyplývá, že mělo dojít k administrativnímu pochybení, kdy jedna ze zákaznických karet ... měla být zablokována až později (tj. dne 2. dubna 2014), jelikož interní systém účastníka řízení neprovádí automatickou blokaci všech účtů jedné osoby.

Argumentace účastníka řízení, že se jednalo o administrativní pochybení, resp. ve svém důsledku v podstatě o chybu ..., když neprovedl aktualizaci své adresy, je třeba zcela odmítnout. ... před účastníkem řízení nijak neutajoval svou totožnost, identifikoval se shodnou elektronickou adresou a používal stejné telefonní číslo. Nedostatky softwaru (nemožnost vedení dvou adres u jednoho subjektu) nelze v žádném případě přičítat k tíži dotčenému subjektu údajů a odpovědnost za to, že bude vyslovený nesouhlas respektován, tak nese pouze a jedině účastník řízení.

Správní orgán tedy na základě výše uvedeného považuje ve smyslu § 150 odst. 1 správního řádu skutkové zjištění za dostatečné a na základě výše uvedeného považuje za prokázané, že účastník řízení porušil svým jednáním povinnost stanovenou v § 5 odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb., tedy povinnost zpracovávat osobní údaje pouze se souhlasem subjektu údajů.

Při stanovení výše sankce bylo jako k přitěžující okolnosti přihlédnuto, že záměrem jednání účastníka řízení bylo dosáhnout zisku v souvislosti s prodejem pamětních mincí a k době, po kterou byl subjekt údajů veden v systému umožňujícím účastníku řízení oslovovat subjekt údajů s nabídkami služeb, tj. více než 1 rok. Jako k polehčující okolnosti bylo přihlédnuto k tomu, že jednáním účastníka řízení byla dotčena pouze jedna osoba a k tvrzené nedokonalosti systému účastníka řízení (tj. nemožnosti evidovat na jedné zákaznické kartě více adres a z toho plynoucí

neschopnost propojit údaje ve vztahu ke konkrétní osobě v dané databázi včetně zajištění jejich následné kompletní blokace), přičemž k administrativnímu pochybení se účastník řízení doznal a zajistil nápravu závadného stavu. Po posouzení všech shora uvedených skutečností rozhodl správní orgán o uložení sankce při dolní hranici zákonné sazby.

Při rozhodnutí o uložení povinnosti uhradit náklady řízení správní orgán vycházel z ustanovení § 79 odst. 5 správního řádu, který správnímu orgánu ukládá povinnost uložit paušální částkou náhradu nákladů řízení účastníkovi, který řízení vyvolal porušením své právní povinnosti, a z § 6 odst. 1 vyhlášky č. 520/2005 Sb., o rozsahu hotových výdajů a ušlého výdělku, které správní orgán hradí jiným osobám, a o výši paušální částky nákladů řízení, kterou se stanoví paušální částka nákladů správního řízení ve výši 1.000 Kč.

S ohledem na výše uvedené, bylo rozhodnuto, jak je uvedeno ve výroku tohoto příkazu.

**Poučení:** V souladu s § 150 odst. 3 správního řádu lze proti tomuto příkazu podat ve lhůtě 8 dnů, která začíná běžet dnem převzetí příkazu, nejpozději ale desátým dnem od jeho uložení, u odboru správních činností Úřadu pro ochranu osobních údajů odpor, kterým se příkaz ruší a řízení pokračuje.

Příkaz je doručen dnem převzetí stejnopisu, nejpozději ale desátým dnem od jeho uložení na poště. V případě doručování do datové schránky je dnem doručení okamžik přihlášení oprávněné osoby do datové schránky, nejpozději ale desátý den ode dne dodání příkazu do datové schránky.

Praha, 8. prosince 2014

otisk  
úředního  
razítka

Vanda Foldová  
ředitelka odboru správních činností