



## 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-08277/18-27

### ROZHODNUTÍ

Úřad pro ochranu osobních údajů, jako věcně příslušný orgán podle § 10 odst. 1 písm. a) a § 12 odst. 1 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti), v řízení o přestupku vedeném podle zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, a zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, rozhodl dne 5. listopadu 2018 takto:

Společnost [redacted] se sídlem [redacted]  
[redacted]

- I. se uznává vinnou ze spáchání přestupku podle § 11 odst. 1 písm. a) bod 1 zákona č. 480/2004 Sb., neboť opakovaně šířila elektronickými prostředky obchodní sdělení bez souhlasu adresáta, kterého se dopustila tím, že zaslala:
  - dne 16. listopadu 2017 z telefonního čísla [redacted] nabídku Black Friday slev na telefonní číslo [redacted]
  - dne 22. května 2018 z telefonního čísla skrytého pod alias [redacted] nabídku datového balíčku zdarma na telefonní číslo [redacted]
  - dne 23. května 2018 z telefonního čísla [redacted] nabídku slevy na dovolenou na telefonní číslo [redacted]
  - dne 31. května 2018 z telefonního čísla [redacted] nabídku služeb [redacted] na telefonní číslo [redacted]
  - dne 31. května 2018 z telefonního čísla [redacted] nabídku slev v [redacted] na telefonní číslo [redacted]
  - dne 13. června 2018 z telefonního čísla skrytého pod alias [redacted] nabídku [redacted] na telefonní číslo [redacted]
  - dne 12. července 2018 z telefonního čísla [redacted] nabídku uvítací melodie na telefonní číslo [redacted]
  - dne 25. července 2018 z telefonního čísla [redacted] nabídku půjčky na telefonní číslo [redacted]

- dne 30. července 2018 z elektronické adresy [redacted] nabídku červencových slev pro zákazníky [redacted] na elektronickou adresu [redacted]
- dne 30. července 2018 z telefonního čísla [redacted] nabídku nákupu v [redacted] na telefonní číslo [redacted]
- dne 1. srpna 2018 z telefonního čísla [redacted] nabídku soutěže o vstupenky na [redacted] na telefonní číslo [redacted]
- dne 8. srpna 2018 z telefonního čísla [redacted] nabídku soutěže o vstupenky na [redacted] na telefonní číslo [redacted]
- dne 27. srpna 2018 z elektronické adresy [redacted] informace ohledně aktualizace souhlasu se zpracováním osobních údajů pro obchodní účely, bez něhož nemohou být posílány nabídky na zajímavé akce, na elektronickou adresu [redacted]
- dne 28. srpna 2018 z telefonního čísla [redacted] nabídku půjčky od [redacted] na telefonní číslo [redacted]
- dne 29. srpna 2018 z telefonního čísla [redacted] nabídku [redacted] na telefonní číslo [redacted]

přičemž adresáti shora uvedených obchodních sdělení nedali obviněné souhlas se zasíláním obchodních sdělení a nejsou zákazníky obviněné ve smyslu § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., resp. vyslovili nesouhlas se zasíláním obchodních sdělení,

čímž porušila povinnost stanovenou v § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb., tedy využila podrobností elektronického kontaktu za účelem šíření obchodních sdělení elektronickými prostředky, aniž by k tomu uživatelé elektronických adres dali předchozí souhlas,

- II. za což se jí podle § 35 písm. b) zákona č. 250/2016 Sb. a v souladu s § 11 odst. 2 písm. b) zákona č. 480/2004 Sb. ukládá

**pokuta ve výši 90.000 Kč**  
(slovy devadesát tisíc korun českých)

- III. a dále podle § 95 odst. 1 zákona č. 250/2016 Sb. 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 obviněného, konstantní symbol 1148.

### Odůvodnění

Řízení ve věci podezření ze spáchání přestupku podle § 11 odst. 1 písm. a) bod 1 zákona č. 480/2004 Sb. v souvislosti se zasíláním obchodních sdělení bylo zahájeno oznámením Úřadu pro ochranu osobních údajů (dále jen „Úřad“), které bylo obviněné, společnosti [redacted] doručeno dne 7. září 2018. Podkladem pro zahájení řízení byly podněty od stěžovatelů týkající se šíření nevyžádaných obchodních sdělení obviněnou společností doručené Úřadu v období od listopadu 2017 do konce srpna 2018. Obsahem jednotlivých

obchodních sdělení byly nabídky zboží a služeb obviněné společnosti nebo třetích stran blíže specifikované ve výroku tohoto rozhodnutí.

Dne 21. září 2018 obdržel správní orgán vyjádření obviněné společnosti k předmětu řízení, ve kterém obviněná nejprve uvedla, že procesy při zasílání obchodních sdělení jsou nastaveny tak, že obchodní sdělení jsou zasílána na základě souhlasu uživatelů. Následně obviněná společnost sdělila, že se v souvislosti s účinností 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) rozhodla pro náběr nových souhlasů se zpracováním osobních údajů pro obchodní účely, neboť stávající marketingové souhlasy se zpracováním osobních údajů by mohly být z pohledu nové právní úpravy nevyhovující. Samotný náběr nových souhlasů se zpracováním osobních údajů pro obchodní účely byl zahájen již v únoru 2018, aby si obviněná společnost zajistila dostatek souhlasů ještě před účinností nařízení (EU) 2016/679. Samotný souhlas nabyl účinnosti až dne 25. května 2018, i když ho osoba udělila již před tímto datem. Obchodní sdělení tak byla adresátům zasílána do 24. května 2018 na základě uděleného marketingového souhlasu se zpracováním osobních údajů a obchodní sdělení ode dne 25. května 2018 byla zasílána na základě souhlasu se zpracováním osobních údajů pro obchodní účely. Obviněná společnost se též vyjádřila k jednotlivým obchodním sdělením stěžovatelů a doložila prostřednictvím printscreenů ze své databáze, že se jedná o její zákazníky.

Součástí vyjádření obviněné společnosti byl i vzor Souhlasu se zpracováním obchodních údajů pro obchodní účely účinného od 25. května 2018, kde je v bodě 3. SOUHLAS mimo jiné uvedeno, že: „Obchodní účely zahrnují zejména činnosti spočívající v třídění údajů, uchování údajů o typovém chování, vypracování anonymizovaných analýz, vytváření cílených nabídek a dále samotné oslovení jménem [redacted] s obchodní nabídkou produktů a služeb [redacted] nebo třetích stran, a to písemně, telefonicky, internetovou reklamou a elektronickou komunikací prostřednictvím služeb [redacted] a kontaktů, které [redacted] poskytnu.“ V následujícím odstavci je pak uvedeno, že: „Kompletní podmínky použití osobních údajů jsou uvedeny v tomto souhlasu, v Zásadách (Zásady zpracování osobních údajů pro zákazníky [redacted] dle GDPR) a v příslušných právních předpisech. Poskytnutí souhlasu je dobrovolné a účastník jej může odvolat způsoby stanovenými v Zásadách. Souhlas je účinný ode dne jeho udělení, nejdříve však ode dne 25. května 2018 po dobu využívání služeb [redacted] a následující 4 roky poté, pokud jej účastník neodvolá. Informace o právech účastníka v souvislosti se zpracováním osobních údajů na základě tohoto souhlasu jsou v Zásadách.“

Obviněná společnost též v rámci svého vyjádření ze dne 21. září 2018 odkázala na vyjádření, které poskytla Úřadu v rámci u ní vedené kontroly dne 24. srpna 2018 (čj. UOOU-06364/18-61), ve kterém mimo jiného detailněji rozebrala proces udělení souhlasu se zpracováním osobních údajů pro obchodní účely účinného od 25. května 2018, včetně skutečnosti, že udělený souhlas nebylo až do jeho účinnosti možno odvolat, a to z důvodu zabránění chybovosti konzultantů.

V návaznosti na výzvu správního orgánu ze dne 4. října 2018 zaslala obviněná společnost Úřadu dne 10. října 2018 další vyjádření k předmětu řízení, ve kterém nejprve doložila printscreenem ze své databáze, že uživatelé elektronických adres [redacted] a [redacted] jsou jejími zákazníky, a dále vysvětlila, v čem spatřuje oprávněný

zájem oslovit zákazníky s žádostí o aktualizaci souhlasu se zpracováním osobních údajů pro obchodní účely prostřednictvím e-mailové komunikace, a to ve skutečnosti, že potřeba aktualizace souhlasu byla vyvolána změnou legislativy, kdy způsob oslovení s žádostí o aktualizaci odráží vysokou prioritu obviněné společnosti zajistit si v návaznosti na změnu legislativy potřebný podíl souhlasů se zpracováním osobních údajů pro obchodní účely v zákaznické databázi a tím i možnost efektivního cílení marketingových aktivit mající přímý vliv na hospodářský výsledek společnosti. Dle obviněné společnosti předmětná žádost o udělení souhlasu navíc nebyla obchodním sdělením, neboť neobsahovala nabídku zboží či služeb. Dále obviněná společnost správnímu orgánu poskytla záznam chatové komunikace s uživatelem elektronické adresy [REDAKCE] ze dne 30. července 2018 ohledně odvolání souhlasu se zasíláním obchodních sdělení. Obviněná společnost též za pomoci printscreenů z internetové samoobsluhy vysvětlila proces udělení a odvolání nového souhlasu v internetové samoobsluze [REDAKCE] funkční do 2. října 2018, zkratky způsobů udělení souhlasu a též poskytla vyjádření k předmětným uživatelům ohledně získání jejich souhlasu se zpracováním osobních údajů pro obchodní účely.

Ze spisové dokumentace, zejména z jednotlivých vyjádření obviněné společnosti, vyplývá, že upozornění na aktualizaci souhlasu v této samoobsluze se opakuje při novém vstupu do samoobsluhy. Dle obviněné jde o běžnou praxi v mnoha aplikacích a portálech, kdy obdobný princip je implementován i ve většině internetových stránek jako informace o využití cookies. Udělení souhlasu zákazníkem v [REDAKCE] se pak sestává z toho, že se po přihlášení do samoobsluhy objeví okno uvedené slovy: „Ještě než začnete...“, kde si zákazník může vybrat, zda klikne na „Souhlasím“ nebo „Potřebuji více informací“. Zákazník, který nechce udělit souhlas, pak musí kliknout na „Potřebuji více informací“ a po prokliku se mu objeví text souhlasu se zpracováním osobních údajů pro obchodní účely, kde si zákazník vybere, zda zaklikne „Souhlasím“ nebo „Připomenout později“. V případě, že zákazník souhlas neudělil, pak se mu na liště dole v samoobsluze objevuje informace o možnosti udělit souhlas: „Naše samoobsluha používá Vaše osobní údaje, pro její plnou funkčnost je zapotřebí aktualizovat souhlas s jejich zpracováním pro obchodní účely.“ Po vstupu do internetové samoobsluhy včetně výše uvedeného postupu udělení souhlasu je pak funkcionality odvolání a udělení souhlasu implementovaná od 25. května 2018 též v sekci Nastavení pomocí posuvného tlačítka „Souhlasím – Nesouhlasím“.

Součástí shromážděné dokumentace jsou též doplnění podnětů týkající se vyjádření k udělení souhlasu se zasíláním obchodních sdělení, příp. doložení nesouhlasu se zasíláním obchodních sdělení od uživatele elektronického kontaktu [REDAKCE] ze dne 24. srpna 2018, od uživatele elektronického kontaktu [REDAKCE] dne 31. srpna 2018 a 9. října 2018 a uživatele telefonního čísla [REDAKCE] ze dne 28. října 2018.

K předmětu řízení je třeba obecně uvést, že obchodním sdělením ve smyslu § 2 písm. f) zákona č. 480/2004 Sb. se rozumí všechny formy sdělení, včetně reklamy a vybízení návštěvy internetových stránek, určeného k přímé či nepřímé podpoře zboží či služeb nebo image podniku osoby, která je podnikatelem nebo vykonává regulovanou činnost. Zprávy rozesílané prostřednictvím elektronické pošty a SMS zpráv, tak jak jsou specifikovány ve výroku tohoto rozhodnutí, měly dle správního orgánu podle jejich obsahu bez nejmenších pochybností charakter obchodních sdělení, a to včetně e-mailových zpráv o aktualizaci souhlasu se zpracováním osobních údajů pro obchodní účely, neboť cílem předmětných zpráv nebylo jen pouhé informování adresáta, nýbrž i upozornění na změnu a zlepšení na straně podnikatele,

zejména bylo-li obsahem upozornění: „bez jeho aktualizace (souhlasu se zpracováním osobních údajů pro obchodní účely) Vám už nemůžeme posílat zvýhodněné nabídky na zajímavé akce.“ Žádosti o aktualizaci souhlasu se zasíláním obchodních sdělení tak obsahově odpovídají výše uvedené definici obchodního sdělení, neboť směřují k podpoře podnikatelské činnosti, kdy obviněná společnost tímto způsobem šíří povědomí o své značce, svém image a svých službách.

Současně je nepochybné, že obviněná společnost obchodní sdělení rozesílala opakovaně. K pojmu opakovanost správní orgán dodává, že opakovanost šíření obchodních sdělení je posuzována jako objektivní kritérium ve vztahu k jednání odpovědné osoby. Opakovanost šíření nevyžádaných obchodních sdělení tak spočívá v opakování dané činnosti, tedy v tom, kdy šířitel rozešle obchodní sdělení více než jednou. Opakovanost ve smyslu zákona nespočívá ve vícenásobném zaslání obchodního sdělení témuž adresátovi. Z hlediska subjektivního (tzv. adresná opakovanost) je k této opakovanosti přihlédnuto při ukládání správní sankce jako ke způsobu spáchání přestupku. Adresná opakovanost znamená, že obchodní sdělení jsou zasílána témuž subjektu. Adresná opakovanost tak byla doložena u uživatele telefonního čísla [REDACTED], kterému byla zaslána obchodní sdělení dne 1. srpna 2018 a 8. srpna 2018, a u uživatele telefonního čísla [REDACTED] kterému byla obchodní sdělení zaslána dne 13. června 2018 a 12. července 2018.

Obviněná společnost je povinna při šíření obchodních sdělení elektronickými prostředky dodržovat povinnosti stanovené v § 7 zákona č. 480/2004 Sb. Podle § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb. lze podrobnosti elektronického kontaktu využít za účelem šíření obchodních sdělení elektronickými prostředky pouze ve vztahu k uživatelům, kteří k tomu dali předchozí souhlas. Výjimku z tohoto ustanovení pak představuje § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., dle kterého fyzická nebo právnická osoba, jenž získá od svého zákazníka podrobnosti jeho elektronického kontaktu pro elektronickou poštu v souvislosti s prodejem výrobku nebo služby podle požadavků ochrany osobních údajů, může využít tyto podrobnosti elektronického kontaktu pro potřeby šíření obchodních sdělení týkajících se jejích vlastních obdobných výrobků nebo služeb za předpokladu, že zákazník má jasnou a zřetelnou možnost jednoduchým způsobem, zdarma nebo na účet této fyzické nebo právnické osoby odmítnout souhlas s takovýmto využitím svého elektronického kontaktu i při zasílání každé jednotlivé zprávy, pokud původně toto využití neodmítl.

Souhlasem se rozumí jakýkoli svobodný, konkrétní, informovaný a jednoznačný projev vůle, který učiní adresát vůči odesílateli, aby mu umožnil využívat podrobnosti svého elektronického kontaktu k šíření obchodních sdělení. Ze souhlasu musí být patrné, kdo jej poskytuje, komu a pro jaký účel je dáván. Souhlas musí být dán předem (před odesláním obchodního sdělení) a musí být prokazatelný. Osoba, která uděluje souhlas, má mít možnost bez jakékoliv újmy jej neudělit. V případě obchodních sdělení není třeba dokládat na jakou dobu je souhlas udělen, neboť musí být dána možnost tento souhlas odmítnout v každém zasláném sdělení. Zákon č. 480/2004 Sb. pro souhlas se šířením obchodních sdělení nestanoví povinnou formu, například písemnou. V případě konfliktní situace, kdy adresát obchodního sdělení tvrdí, že mu bylo odesílatelem zasláno obchodní sdělení bez jeho souhlasu, je však důkazní břemeno na straně odesílatele. V tomto případě je odesílatel povinen prokázat, že adresát souhlasil se zasláním obchodního sdělení, a že souhlas splňoval všechny výše uvedené náležitosti. Z toho vyplývá, že souhlas adresáta musí prokázat odesílatel obchodního sdělení. Souhlas se zasíláním obchodních sdělení je třeba získat předem (pokud nejde o stávajícího zákazníka) a

musí být vztažen ke konkrétnímu odesílateli. Souhlas se zasíláním obchodních sdělení nemůže být dán generálně, tj. neurčitěmu okruhu subjektů (šířitelů obchodních sdělení) k neurčitým nabídkám. Pro úplnost je třeba uvést, že dle čl. 2 písm. f) směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/58/ES ze dne 12. července 2002 o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací (Směrnice o soukromí a elektronických komunikacích) a čl. 94 odst. 2 nařízení (EU) 2016/679 musí souhlas se zasíláním obchodních sdělení splňovat parametry souhlasu subjektu údajů dle nařízení (EU) 2016/679. Podmínky pro získání platného souhlasu dle nařízení (EU) 2016/679 jsou tak použitelné i v situacích spadajících do oblasti působnosti směrnice 2002/58/ES, resp. zákona č. 480/2004 Sb.

Z povahy souhlasu se zasíláním obchodních sdělení, jak je výše uvedeno, je patrné, že osoba udělující souhlas, musí vědět, k čemu předmětný souhlas dává (pro jaký účel, k jakému zasílání obchodních sdělení, jakému subjektu nebo ve prospěch jakého subjektu jí budou obchodní sdělení zasílána). Odesílatel obchodních sdělení je tak povinen ještě před tím, než osoba souhlas udělí, splnit korektním a transparentním způsobem svoji informační povinnost a zároveň dát adresátu možnost při udělování souhlasu se zasíláním obchodních sdělení na výběr, se kterými operacemi zpracování souhlasí a se kterými ne. Chce-li odesílatel získat souhlas pro různé účely, pak způsob, jak dodržet podmínky pro platný souhlas, spočívá v tzv. granularitě, tj. oddělení dotčených účelů a získání souhlasu pro každý účel, neboť souhlas je vždy získáván pro určitý účel a pouze pro tento účel. To znamená, že odesílatel, který žádá o souhlas pro různé účely, by měl uživatelům poskytovat samostatnou volbu pro každý účel, aby uživatelům umožnil udělit konkrétní souhlas pro konkrétní, specifický účel (tzv. granular consent neboli členěný souhlas). Pouze tímto způsobem je zajištěno, že má uživatel v takovém případě možnost odsouhlasit pouze určité operace, které chce, např. se svobodně rozhodnout, zda chce či nikoli obdržet nabídky zboží a služeb třetích stran. Uživatel poskytující takový souhlas by měl být též informován o totožnosti třetí strany (viz též stanovisko WP 29 5/2004 on unsolicited communications for marketing purposes under Article 13 of Directive 2002/58/EC).

Vzhledem k výše uvedenému správní orgán konstatuje, že obviněná společnost nedisponuje právním titulem pro zasílání obchodních sdělení s nabídkou zboží a služeb třetích stran, neboť s ohledem na formulaci obviněnou předloženého souhlasu se zpracováním osobních údajů pro obchodní účely („*Obchodní účely zahrnují zejména činnosti spočívající v třídění údajů, uchování údajů o typovém chování, vypracování anonymizovaných analýz, vytváření cílených nabídek a dále samotné oslovení jménem [redacted] s obchodní nabídkou produktů a služeb [redacted] nebo třetích stran, a to písemně, telefonicky, internetovou reklamou a elektronickou komunikací prostřednictvím služeb [redacted] s kontaktů, které [redacted] poskytnu*“) obviněná kumuluje více účelů zpracování osobních údajů, aniž by umožňovala uživateli svobodně se rozhodnout, zda chce udělit svůj souhlas či nikoli i pro zasílání obchodních sdělení třetích stran a dále též nerespektuje požadavky na transparentnost, konkrétnost a dostatečnou informovanost uživatelů, neboť souhlas je koncipován jako generální souhlas pro neurčitý okruh třetích stran. Ve vztahu ke třetím stranám přitom jde o zcela nekonkrétní právní akt, který nesplňuje ani základní předpoklady předvídané zákonem č. 480/2004 Sb. a nařízením (EU) 2016/679 a nelze jej proto považovat za právní titul opravňující obviněnou společnost k rozesílání obchodní sdělení ve prospěch třetích stran. Obviněná společnost tak ve vztahu k adresátům, kteří od ní obdrželi prostřednictvím elektronické pošty nebo SMS zpráv obchodní sdělení týkající se nabídky zboží a služeb třetích stran (jedná se o uživatele telefonních čísel [redacted]) porušila povinnost stanovenou v § 7

odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb., tedy využila podrobností elektronického kontaktu za účelem šíření obchodních sdělení elektronickými prostředky, aniž by k tomu uživatelé dali předchozí souhlas. Správní orgán zároveň zdůrazňuje, že adresáti předmětných obchodních sdělení nejsou v postavení zákazníka ve smyslu § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., s ohledem na skutečnost, že podrobnosti jejich elektronického kontaktu nebyly využity pro potřeby šíření obchodních sdělení týkajících se vlastních obdobných výrobků nebo služeb obviněné společnosti, ale právě třetích stran.

K dalším elektronickým adresám a telefonním číslům uvedeným ve výroku tohoto rozhodnutí uvádí správní orgán následující:

1. V případě uživatele telefonního čísla [redacted] obviněná společnost sama přiznala své pochybení, když v rámci svého vyjádření ze dne 21. září 2018 uvedla, že obchodní sdělení ze dne 16. listopadu 2017 z telefonního čísla [redacted] bylo stěžovateli (zákazníkovi obviněné společnosti) zasláno omylem na základě lidské chyby při tvorbě cílové skupiny určené k oslovení bez souhlasu s oslovením marketingovými nabídkami. Stěžovatel opětovně zaslal obviněné společnosti prostřednictvím doručovatele poštovních služeb dne 5. prosince 2016 a 20. ledna 2017 svůj nesouhlas se zasíláním obchodních sdělení. Zasílání obdobných obchodních sdělení tomuto uživateli bylo řešeno též v rámci rozhodnutí správního orgánu ze dne 27. července 2017 (čj. UOOU-03164/17-34), kde bylo konstatováno porušení povinnosti stanovené v § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb.
2. V případě uživatele telefonního čísla [redacted] bylo předmětné obchodní sdělení ze dne 22. května 2018 zasláno až poté, co uživatel vyjádřil a doložil svůj nesouhlas se zasíláním obchodních sdělení ze dne 6. října 2018.
3. V případě uživatele telefonního čísla [redacted] obviněná společnost sama přiznala, že obchodní sdělení obsahující nabídku třetích stran ze dne 23. května 2018 bylo uživateli zasláno omylem již na základě souhlasu se zpracováním osobních údajů pro obchodní účely účinného od 25. května 2018. Uživatel v rámci své stížnosti doložil, že opětovně odmítal zasílání obchodních sdělení prostřednictvím SMS zprávy dne 22. srpna 2017 a prostřednictvím chatové komunikace uskutečněné s obviněnou společností dne 12. února 2018. Obviněná společnost k tomuto uživateli doložila printscreen z evidence souhlasů, dle kterého měl uživatel v ten samý den, tj. 12. února 2018, udělit souhlas se zpracováním osobních údajů pro obchodní účely (účinný od 25. května 2018). Tento souhlas by ovšem na předmětné obchodní sdělení nebylo možno vztáhnout, neboť bylo zasláno ještě před jeho účinností. Nad to správní orgán uvádí, že předmětné obchodní sdělení obsahovalo nabídku zboží a služeb třetí strany, a bylo-li by obchodní sdělení zasláno až za účinnosti souhlasu se zpracováním osobních údajů pro obchodní účely, případný souhlas se zpracováním osobních údajů pro obchodní účely udělený obviněné společnosti by s ohledem na výše uvedené odůvodnění nebyl relevantním právním titulem pro tento druh obchodního sdělení.
4. V případě uživatele telefonního čísla [redacted] bylo předmětné obchodní sdělení ze dne 25. července 2018 zasláno až poté, co uživatel opětovně příjem obchodních sdělení odmítl, naposledy ve formě chatové komunikace s obviněnou společností dne 27. června 2018. Nad to správní orgán uvádí, že předmětné obchodní sdělení

obsahovalo nabídku zboží a služeb třetí strany a případný souhlas se zpracováním osobních údajů pro obchodní účely udělený obviněné společnosti s ohledem na výše uvedené odůvodnění nelze považovat za relevantní právní titul.

5. V případě uživatele telefonního čísla [REDAKCE] kterému byla opětovně dne 1. srpna 2018 a dne 8. srpna 2018 zaslána obchodní sdělení od obviněné společnosti s nabídkou zboží a služeb třetích stran, správní orgán konstatuje, že uživatel dne 6. srpna 2018 vyjádřil obviněné společnosti nesouhlas se zasíláním obchodních sdělení. Tento nesouhlas však byl obviněné doručen pouze dva dny před odesláním druhého obchodního sdělení a nebyl tedy obviněnou zohledněn. K tomu správní orgán dodává, že marketingové kampaně jsou dlouhodobě plánované a často není v technických možnostech do těchto kampaní, za předpokladu, že je souhlas odvolán, resp. zasílání sdělení odmítnuto v krátkém čase před jejich spuštěním, zasáhnout, přitom doba mezi odmítnutím souhlasu a zasláním obchodního sdělení může být v řádech dnů (rozhodně se nejedná o dobu v rámci týdnů). Přesto obviněná společnost v obou případech šíření obchodních sdělení nedisponovala odpovídajícím právním titulem k jejich rozesílce, neboť se jednalo o šíření obchodních sdělení třetích stran, kterým se správní orgán podrobněji zabýval výše v tomto rozhodnutí.
6. V případě uživatele elektronické adresy [REDAKCE], kterému bylo předmětné obchodní sdělení zasláno dne 30. července 2018, stěžovatel v rámci své stížnosti uvedl, že příjem obchodních sdělení již dřív odmítal. Správní orgán uvádí, že tento uživatel opakovaně ve svých vyjádření ze dne 30. července 2018, 31. srpna 2018 a 9. října 2018 uvedl, že v květnu 2018 aktivně odebral souhlas se zasíláním obchodních sdělení a následně již znovu souhlas neudělal ani jej neměl v úmyslu udělit. K udělení souhlasu ze dne 13. července 2018 prostřednictvím internetové samoobsluhy [REDAKCE] pak sdělil, že rozhodně tento souhlas nezaškrtl ani ho neudělal jinou formou a považuje za absurdní, aby zákazník, který vědomě souhlas odvolal a též podal stížnosti na Úřad, následně souhlas se zpracováním osobních údajů pro obchodní účely uděloval. V případě této konfliktní situace, kdy adresát obchodního sdělení tvrdí, že mu bylo odesílatelem zasláno obchodní sdělení bez jeho souhlasu, leží důkazní břemeno na straně odesílatele, který je povinen v tomto případě prokázat, že adresát souhlasil se zasláním obchodního sdělení, a že souhlas splňoval všechny výše uvedené náležitosti. Obviněná společnost na výzvu správního orgánu uvedla, že tento zákazník udělal souhlas prostřednictvím internetové aplikace [REDAKCE] dne 13. července 2018. K tomuto správní orgán konstatuje, že vzhledem k doloženým skutečnostem nelze tento souhlas získaný prostřednictvím internetové aplikace považovat za relevantní právní titul k zasílání obchodních sdělení, neboť s ohledem na skutečnost, jakým způsobem byly souhlasy se zpracováním osobních údajů pro obchodní účely prostřednictvím internetové samoobsluhy [REDAKCE] získávány, nenaplňuje parametr svobodnosti. Zákazník po přihlášení do této aplikace neměl přímou možnost souhlas odmítnout (zákazník mohl po vstupu do internetové samoobsluhy vybrat pouze mezi možnostmi „Souhlasím“ nebo „Potřebuji více informací“; pokud souhlas udělit nechtěl, musel vybrat „Potřebuji více informací“, a dále pak „Připomenout později“ a následně se mu na liště dole v internetové samoobsluze stále zobrazovala informace o možnosti udělení souhlasu včetně upozornění: „Naše samoobsluha používá Vaše osobní údaje, pro její plnou funkčnost je zapotřebí aktualizovat souhlas s jejich zpracováním pro



obchodní účely.“) Zákazníkovi přihlašujícímu se do internetové samoobsluhy tak nebyla dána skutečná volba, zda chce či nechce udělit svůj souhlas. Naopak se cítil být k souhlasu nucen tím, když se mu stále i po zakliknutí „Připomenout později“ objevovalo dole na liště upozornění o potřebě aktualizovat souhlas, jinak nebude zaručena plná funkčnost samoobsluhy. Takový způsob udělení souhlasu se zasíláním obchodních sdělení je dle názoru správního orgánu zcela v rozporu s požadavkem na svobodnost souhlasu. Nad to správní orgán poukazuje i na skutečnost, že zákazníkům obviněné společnosti bylo znemožněno odvolat již udělený souhlas se zasíláním obchodních sdělení před nabytím jeho účinnosti (tj. před 25. květnem 2018).

7. V případě uživatele telefonického kontaktu [REDAKCE] kterému bylo opakovaně dne 13. června 2018 a 12. července 2018 zasláno obchodní sdělení, stěžovatel doložil, že příjem obchodních sdělení odmítal, a to prostřednictvím e-mailové zprávy ze dne 25. února 2013, na kterou bylo obviněnou společností reagováno tak, že již od 12. listopadu 2012 má stěžovatel zrušeny veškeré marketingové souhlasy. Z předchozích zjištění Úřadu v rámci provedených kontrol (sp. zn. UOOU-01235/11 a sp. zn. UOOU-00840/13) bylo k tomuto telefonnímu číslu konstatováno, že na toto telefonní číslo bylo zasláno obchodní sdělení po předchozím odmítnutí adresátem. Obviněná společnost na výzvu správního orgánu uvedla, že tento zákazník udělal souhlas prostřednictvím internetové aplikace [REDAKCE] dne 1. června 2018. Stěžovatel se k tomuto udělení souhlasu vyjádřil ve svém sdělení dne 28. října 2018, kde uvedl, že dne 1. června 2018 určitě nikomu souhlas se zasíláním obchodních sdělení nedal, z toho důvodu ani obviněné nezasílal nový nesouhlas se zasíláním obchodních sdělení. Dále stěžovatel připustil, že je možné, že se toho dne do samoobsluhy přihlásil, a též připustil, že mohl souhlas se zpracováním osobních údajů pro obchodní účely zaškrtnout, protože: „*když chce dál, musí většinou zaškrtnout souhlas se zpracováním osobních údajů.*“ Správní orgán zde odkazuje na odůvodnění bodu výše ohledně nesvobodně uděleného souhlasu po přihlášení do internetové samoobsluhy [REDAKCE]
8. V případě uživatele telefonického kontaktu [REDAKCE] bylo předmětné obchodní sdělení ze dne 28. srpna 2018 zasláno až poté, co stěžovatel vyjádřil a též doložil svůj nesouhlas se zasíláním obchodních sdělení ze dne 19. června 2018 formou kopie zvukového záznamu rozhovoru se zaměstnancem obviněné společnosti. Nad to správní orgán uvádí, že předmětné obchodní sdělení obsahovalo nabídku zboží a služeb třetí strany a případný souhlas se zpracováním osobních údajů pro obchodní účely udělený obviněné společnosti by s ohledem na výše uvedené odůvodnění nebyl relevantním právním titulem pro tento druh obchodního sdělení.
9. V případě uživatele elektronické adresy [REDAKCE] bylo předmětné obchodní sdělení ze dne 27. srpna 2018 zasláno až poté, co uživatel vyjádřil a doložil svůj nesouhlas se zasíláním obchodních sdělení dne 10. července 2018.

Vzhledem ke shora uvedenému má správní orgán za prokázané, že obviněná svým jednáním u všech výše uvedených uživatelů porušila § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb., tedy využila podrobností elektronického kontaktu za účelem šíření obchodních sdělení elektronickými prostředky, aniž by k tomu uživatelé elektronických adres dali předchozí souhlas, přičemž tyto uživatelé, resp. obchodní sdělení jim zasílaná nesplňovala požadavky § 7 odst. 3 uvedeného

zákona. Tím se obviněná společnost dopustila přestupku dle § 11 odst. 1 písm. a) bod 1 zákona č. 480/2004 Sb.

K uživatelům elektronické adresy [redacted] [redacted] kteří byli rovněž uvedeni v oznámení o zahájení řízení ze dne 7. září 2018, správní orgán uvádí, že obviněná společnost k těmto uživatelům doložila dostatečné podklady pro to, aby osvědčila svůj právní titul k zasílání obchodních sdělení. V případě těchto kontaktů tak obviněná společnost neporušila povinnost stanovenou v § 7 zákona č. 480/2004 Sb., neboť těmto uživatelům zasílala obchodní sdělení jako svým zákazníkům ve smyslu § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb.

Podle § 5 zákona č. 250/2016 Sb. je přestupkem škodlivý protiprávní čin, který je v zákoně za přestupek výslovně označen a který vykazuje znaky stanovené zákonem, nejde-li o trestný čin.

Podle § 37 zákona č. 250/2016 se při určení druhu správního trestu a jeho výměry přihlédne zejména k povaze a závažnosti přestupku, k přitěžujícím a polehčujícím okolnostem a k povaze činnosti obviněného. K otázce povahy a závažnosti přestupku správní orgán vyhodnotil, že obviněná protiprávním jednáním zasáhla do právem chráněného zájmu, kterým je právo na soukromí v elektronické komunikaci. K počtu zaslanych nevyžádaných obchodních sdělení lze uvést, že je příliš vysoký na to, aby byl považován za skutečnost snižující závažnost jednání obviněné, a současně nízký na to, aby závažnost jednání zvyšoval. Dále správní orgán přihlédl ke skutečnosti, že do soukromí stěžovatelů bylo zasaženo hrubým způsobem ve smyslu § 38 písm. c) zákona č. 250/2016 Sb., a to v případě uživatelů telefonického kontaktu [redacted] [redacted] tím, že obchodní sdělení byla na tyto kontakty zaslána vícekrát (tzv. adresná opakovanost), a v případě uživatelů telefonních kontaktů [redacted] [redacted] tím, že obchodní sdělení byla na tyto adresy zaslána i poté, co jejich adresáti opětovně zasílání obchodních sdělení prokazatelně odmítli. Správní orgán při určení druhu správního trestu a jeho výměry dále přihlédl (jako k okolnosti zvyšující závažnost jednání) ke skutečnosti, že k šíření jednotlivých obchodních sdělení docházelo po dobu více jak 9 měsíců. Správní orgán též přihlédl jako k okolnosti zvyšující závažnost jednání k tomu, že obviněná byla v minulosti na problémy se šířením obchodních sdělení již několikrát upozorněna (sp. zn. UOOU-08975/17, sp. zn. UOOU-11741/16, sp. zn. UOOU-07709/16, sp. zn. UOOU-05638/16, sp. zn. UOOU-00921/16). Při stanovení výše správního trestu správní orgán též přihlédl k přitěžující okolnosti dle § 40 písm. c) zákona č. 250/2016 Sb., neboť obviněná společnost spáchala přestupek opakovaně; ve stejné věci s ní bylo vedeno správní řízení sp. zn. UOOU-03164/17. Polehčující okolnosti ve smyslu § 39 zákona č. 250/2016 Sb. ve věci správní orgán neshledal. Pokud se týká povahy činnosti obviněné společnosti, je dle správního orgánu profesionálem v oboru, kde dochází k rozsáhlému zpracování osobních údajů, což míru společenské škodlivosti přestupku nepochybně zvyšuje.

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

Při rozhodnutí o uložení povinnosti uhradit náklady řízení správní orgán vycházel z § 95 odst. 1 zákona č. 250/2016 Sb., který správnímu orgánu ukládá uložit obviněnému, který byl uznán vinným, náklady řízení paušální částkou, 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, podle kterého paušální částka nákladů správního řízení, které účastník vyvolal porušením své právní povinnosti, činí 1.000 Kč.

**Poučení:** V souladu s § 152 odst. 1 správního řádu lze u Úřadu pro ochranu osobních údajů proti tomuto rozhodnutí podat ve lhůtě 15 dnů ode dne doručení rozhodnutí rozklad předsedkyni Úřadu pro ochranu osobních údajů.

Rozhodnutí je doručeno 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 rozhodnutí do datové schránky.

Praha 5. listopadu 2018

otisk  
úředního  
razítka

Vanda Foldová  
ředitelka odboru kontrolního