



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-00681/20-18

ROZHODNUTÍ

Předseda Úřadu pro ochranu osobních údajů jako odvolací orgán příslušný podle ustanovení § 10 a § 152 odst. 2 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád a podle § 10 odst. 1 písm. a) zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů, rozhodl podle ustanovení § 152 odst. 6 písm. b) zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, takto:

Rozklad obviněné, společnosti **XXXXX**, proti rozhodnutí Úřadu pro ochranu osobních údajů čj. UOOU-00681/20-12 ze dne 6. října 2020, **se zamítá a napadené rozhodnutí se potvrzuje.**

Odůvodnění

I. Vymezení věci

- [1] Správní řízení ve věci podezření ze spáchání přestupku podle § 11 odst. 1 písm. a) bod 1 zákona č. 480/2004 Sb. bylo zahájeno oznámením Úřadu pro ochranu osobních údajů (dále jen „Úřad“), které bylo obviněné, společnosti XXXXX (dále jen „obviněná“), doručeno dne 29. července 2020. Podkladem pro zahájení řízení byly podněty od stěžovatelů týkající se šíření nevyžádaných obchodních sdělení obviněnou společností doručené Úřadu dne 4. února 2020, 17. března 2020 a 15. června 2020. Obsahem jednotlivých podání byly e-mailové zprávy obsahující žádost o hodnocení nákupu.
- [2] Dne 21. srpna 2020 obdržel správní orgán prvního stupně vyjádření obviněné společnosti k předmětu řízení (datované 13. srpna 2020), a to prostřednictvím právního zástupce XXXXXX, advokáta, Advokátní kancelář Šrubař & Partners, na základě plné moci.
- [3] V rámci tohoto vyjádření právní zástupce obviněné konstatoval, že všechny osoby uvedené v oznámení o zahájení řízení jsou klienty obviněné, přičemž u obviněné nakupovaly opakovaně, a dvě z těchto osob mají u obviněné zřízen zákaznický účet, byť činily i nákup bez registrace. Tyto skutečnosti byly doloženy prostřednictvím výpisu

z databáze obviněné, kde je uvedeno ID zákazníka, seznam provedených nákupů, zda byl nákup proveden bez registrace nebo s registrací a nastavení týkající se zasílání obchodních sdělení (e-mail či sms) a souhlasu pro třetí strany. Dále právní zástupce uvedl, že v rámci každého nákupu zákazníka mu jsou zasílány transakční e-maily týkající se stavu objednávky, přičemž poslední z těchto transakčních e-mailů je vždy e-mail, který byl doručen zákazníkům uvedeným v oznámení o zahájení řízení. Právní zástupce proto tyto e-maily nepovažuje za obchodní sdělení ve smyslu § 2 písm. f) zákona č. 480/2004 Sb., neboť všechny podmínky uvedené v tomto ustanovení musí být splněny kumulativně, přičemž právní zástupce uvádí, že u předmětného sdělení chybí účel, který by měl spočívat v přímé či nepřímé podpoře zboží či služeb nebo image podniku. Účelem zaslanych sdělení, jak uvedl, je v širším slova smyslu ochrana spotřebitele, konkrétně vytváření uživatelské databáze kvality výrobků na základě hodnocení jednotlivých zákazníků – uživatelů zboží, které má za účel předcházet nespokojenosti spotřebitelů se zakoupeným výrobkem a případně šetření nákladů spojených s vrácením zboží nebo jeho reklamováním. Z tohoto důvodu, jsou pak tyto e-maily zasílány i zákazníkům, kteří neudělili souhlas se zasíláním obchodních sdělení. Dále právní zástupce obviněné uvedl, že každý zákazník má možnost při nákupu na internetovém obchodě odmítnout zaslání obchodního sdělení, resp. tento souhlas neudělit. A u každého doručeného obchodního sdělení má pak zákazník možnost odhlásit obchodní sdělení jedním klikem v zápatí e-mailu. Právní zástupce obviněné dále dokládá komunikaci s klienty XXXXX a XXXXXX.

- [4] Následně, dne 6. října 2020, bylo správním orgánem prvního stupně ve věci vydáno rozhodnutí čj. UOOU-00681/20-12, kterým byla obviněná uznána vinnou ze spáchání přestupku podle § 11 odst. 1 písm. a) bod 1 zákona č. 480/2004 Sb. tím, že opakovaně šířila obchodní sdělení ve smyslu § 2 písm. f) zákona č. 480/2004 Sb., zasláním na e-mailové adresy uvedené ve výroku předmětného rozhodnutí bez souhlasu adresáta, čímž porušila ustanovení § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb. Za výše uvedené jednání byla obviněná uložena pokuta ve výši 10.000 Kč. Toto rozhodnutí bylo právnímu zástupci obviněné doručeno dne 7. října 2020.
- [5] Dne 22. října 2020 podala obviněná proti výše uvedenému rozhodnutí správního orgánu prvního stupně (dále jen „napadené rozhodnutí“) řádný rozklad.

II. Obsah rozkladu

- [6] V podaném rozkladu obviněná napadá rozhodnutí v celém rozsahu, neboť s ním jako s celkem nesouhlasí, protože jej považuje za nesprávné.
- [7] Obviněná v prvé řadě (obdobně jako již ve svém písemném vyjádření ze dne 13. srpna 2020) rozporuje závěr správního orgánu prvního stupně, že předmětné e-mailové zprávy, které nazývá „transakčními zprávami“, naplnily definiční znaky obchodního sdělení ve smyslu § 2 písm. f) zákona č. 480/2004 Sb. Dle názoru obviněné není splněna podmínka účelu spočívajícího v přímé či nepřímé podpoře zboží či služeb nebo image podniku osoby, jelikož těmito transakčními zprávami necílí na přímou ani nepřímou propagaci hodnocených výrobků. Obviněná dále uvádí, že těmito zprávami naopak cílí

na ochranu a informovanost spotřebitele a kvalitu nabízených výrobků. Tento svůj názor následně v podaném rozkladu šířeji rozvádí.

- [8] Obviněná je toho názoru, že správní orgán prvního stupně při svém rozhodování užívá přepjatý formalismus a zasahuje do systému dle obviněné osoby „objektivního“ získávání informací, tedy hodnocení konkrétních výrobků zákazníky, způsobem, který má potenciál jej zničit.
- [9] Obviněná rovněž namítá nepřezkoumatelnost napadeného rozhodnutí, jelikož se dle jejího názoru správní orgán prvního stupně nedostatečně vypořádal s její, již dříve předestřenou, argumentací ohledně účelu „transakčních“ zpráv. Obviněná doslova uvádí, že v odůvodnění napadeného rozhodnutí neidentifikovala žádnou část, ve které by správní orgán prvního stupně s jejími názory uvedenými ve vyjádření ze dne 13. srpna 2020 argumentačně polemizoval či se s nimi vypořádal. V této souvislosti obviněná zmiňuje, že absence vypořádání se s námitkami vede v krajním případě až k porušení práva na spravedlivý proces. K tomu odkazuje na nález Ústavního soudu ze dne 2. června 2009, sp. zn. II. ÚS 435/09, č. 129/2009 Sb.
- [10] Závěrem svého rozkladu obviněná navrhuje, aby předseda Úřadu jako odvolací orgán s přihlédnutím k ustanovení § 152 odst. 5 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, rozhodl podle ustanovení § 90 odst. 1 písm. a) zákona č. 500/2004 Sb., správní řád a napadené rozhodnutí zrušil a řízení zastavil, případně, aby podle ustanovení § 90 odst. 1 písm. b) zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, napadené rozhodnutí pro nepřezkoumatelnost zrušil a věc vrátil správnímu orgánu prvního stupně k novému rozhodnutí.

III. Posouzení orgánem druhého stupně

- [11] Odvolací orgán přezkoumal napadené rozhodnutí v celém rozsahu, včetně procesu, který předcházel jeho vydání a dospěl k následujícím závěrům.
- [12] K argumentu obviněné, že se správní orgán prvního stupně nevypořádal s jí předestřenou argumentací, kterou uvedla ve svém vyjádření ze dne 13. srpna 2020, a sice, že jí zasláné e-mailové zprávy nenaplnily definiční znaky obchodního sdělení ve smyslu § 2 písm. f) zákona č. 480/2004 Sb., což činí napadené rozhodnutí nepřezkoumatelným, odvolací orgán předně konstatuje, že zasílaná sdělení je nutno hodnotit dle jejich faktického obsahu, nikoliv dle pojmu pro ně užívaným obviněnou. S názorem obviněné, že předmětné e-maily nebyly obchodními sděleními, nýbrž transakčními zprávami, uvedeném v jejím vyjádření ze dne 13. srpna 2020, se správní orgán prvního stupně vypořádal v rámci odůvodnění napadeného rozhodnutí, a to na straně 3, kde je výstižně vysvětlen rozdíl mezi obchodním sdělením a transakční zprávou (e-mailem), a to vyložením obsahu pojmu obchodní sdělení. Tento výklad byl plně v souladu s ustanovením § 2 odst. f) zákona č. 480/2004 Sb. i s ustálenou praxí Úřadu, o které je veřejnost informována mimo jiné i prostřednictvím webových stránek Úřadu. Na stránce www.uoou.cz je v hlavním menu v sekci Poradna podsekcí nazvaná Často kladené otázky podle zpracování osobních údajů, v rámci níž se nachází samostatná rubrika „K nevyžádaným obchodním sdělením a zákonu č. 480/2004 Sb.“, věnovaná právě obchodním sdělením (<https://www.uoou.cz/casto-kladene-otazky-k->

[zakonu-c-480-2004-sb/ds-5494/archiv%3D1&p1%3D1493](https://www.zakonu-c-480-2004-sb/ds-5494/archiv%3D1&p1%3D1493)). Zde je v rámci odpovědi na 1. otázku vysloveně uvedeno, že za nepřímou podporu podnikatelské činnosti jsou považovány též zprávy obsahující uživatelské recenze a hodnotící dotazníky. V rámci této rubriky je rovněž uvedeno, co lze chápat pod pojmem tzv. technické zprávy. Tyto zprávy oznamují například nové znění obchodních podmínek, odstávku poskytovaných služeb, změnu otevírací doby apod., přičemž se někdy může jednat o povinnost danou přímo zákonem (př. změna obchodních podmínek u bank). Pokud se jedná pouze o tento typ zprávy, není taková zpráva za obchodní sdělení považována, je-li zaslána vlastnímu zákazníkovi, a to i v případě, že příjem obchodních sdělení odmítl. V případě, že je taková zpráva zaslána osobě, která není zákazníkem, a ani nedala souhlas k zasílání obchodních sdělení, je nutno tuto zprávu považovat za obchodní sdělení sloužící k nepřímé podpoře zboží, služeb a image podniku.

- [13] Mezi technické transakční e-maily vztahující se k objednavce, pak lze považovat e-maily obsahující potvrzení objednávek nebo informace potřebné k jejich vyzvednutí, e-maily s přidělenými či obnovenými přihlašovacími údaji či komunikace zákaznické podpory.
- [14] Při posuzování zasílání předmětných zpráv vycházel správní orgán prvního stupně také ze svých předchozích řízení, např. ve věci www.scio.cz pod čj. UOOU-11510/14-7, kde byla správnost rozhodnutí Úřadu potvrzena rozsudkem Nejvyššího správního soudu ČR č. j. 1 As 136/2019 – 38 ze dne 16. června 2020, který ke sporné otázce, zda se v projednávané věci jedná o obchodní sdělení ve smyslu v § 2 písm. f) zákona č. 480/2004 Sb., vedoucí k přímé či nepřímé podpoře zboží či služeb či zda jeho určení bylo jiné, v bodě 34 tohoto rozsudku, s odkazem na Komentář k zákonu o některých službách informační společnosti autora M. Maisnera, (1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2016) uvedl následující: *„V praxi tedy není rozhodné, jaké byly skutečné záměry odesílatele, nýbrž co se podaří prokázat a doložit příslušnému rozhodovacímu orgánu.“* V rámci bodu 31 téhož rozsudku pak Nejvyšší správní soud ČR uvedl, že: *„Je přitom zřejmá snaha zákonodárce docílit, aby uživatel nemusel vydávat žádné náklady na jemu doručená obchodní sdělení posílaná elektronickou poštou, která si nevyžádala a která jej ve svém důsledku obtěžují.“*
- [15] Jak tedy věcně správně uvedl správní orgán prvního stupně ve svém rozhodnutí, pokud bude zpráva obsahovat informace o určitém výrobku, nabízeném zboží či službách a jejím cílem bude jej propagovat, ať už přímo odkazováním na jeho vlastnosti, cenu či výhody nebo nepřímo, např. formou (pseudo)objektivního hodnocení či doporučení, bude se jednat o obchodní sdělení.
- [16] Stejně tak bude nutno za obchodní sdělení považovat i každou zprávu, která směřuje k posílení image konkrétního subjektu, tedy k posílení známosti jeho jména a značky, k vylepšení jeho mediálního obrazu atd., ač nebude obsahovat odkaz na určité zboží či nabízenou službu.
- [17] Pokud chce obviněná na základě hodnocení jednotlivých zákazníků – uživatelů zboží – vytvářet uživatelské databáze kvality výrobků, jak uvádí ve svém vyjádření, jedná se bezpochyby o formu podpory zboží či služeb.

- [18] Odvolací orgán dále považuje za důležité zdůraznit, že, jak bylo v rámci tohoto správního řízení též zjištěno, obviněná nedává svým zákazníkům ani možnost předmětné e-mailové zprávy vztahující se k hodnocení výrobků odmítnout. Tedy pokaždé, když zákazník u obviněné nakoupí, je zahlcen zasílanými dotazníky. Tato skutečnost je uvedena na str. 5 napadeného rozhodnutí. Při provedení zkušebního nákupu bylo správním orgánem prvního stupně zjištěno, že chybí pole týkající se možnosti odmítnout souhlas se zasíláním dotazníků spokojenosti. V rámci formulářů byl uveden odkaz na dokument Ochrana osobních údajů, obsahující následující konstatování: *„Vaši spokojenost s našimi službami zjišťujeme také prostřednictvím e-mailových dotazníků v rámci programu Ověřeno zákazníky, do něhož je XXXXXX zapojen. Ty vám zasíláme pokaždé, když u nás nakoupíte, pokud neodmítnete zasílání našich nabídek.“* Takovéto řešení je však z hlediska § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., nedostatečné, neboť nejde o jasnou a zřetelnou možnost jednoduchým způsobem takové zasílání obchodních sdělení odmítnout. Rovněž bylo v případě zkušební registrace zjištěno, že políčko *„Přeji si dostávat informace o novinkách a akčních nabídkách“* je před dokončením samotné registrace předzatrženo a jiné políčko, např. na zasílání dotazníků spokojenosti od XXXXXX či třetích stran, např. od XXXXXX, není v rámci této registrace nikde uvedeno. Jedná se o další hrubé porušení pravidel pro udělení svobodného a transparentního souhlasu.
- [19] Úřad samozřejmě nikterak nechce bránit obviněné v možnosti chránit spotřebitele formou zasílaných dotazníků, jak obviněná ve svém rozkladu mylně uvádí, zároveň je však nutné konstatovat, že není v souladu se zákonem č. 480/2004 Sb., aby spotřebitelé byli takovými žádostmi zahlcováni bez toho, aniž by jim byla dopředu dána možnost toto zasílání odmítnout, a naopak dostávali e-maily se žádostí o hodnocení výrobků dokonce i poté, co tyto e-maily od obviněné již obdrželi a jejich další zasílání na svou e-mailovou adresu výslovně odmítli e-mailem zaslaným na adresu zákaznického servisu obviněné. Též z tohoto důvodu je tedy nutné tyto dotazníky za obchodní sdělení považovat, s tím, že se vždy vztahují k nakoupenému zboží či službě. Vytváření uživatelské databáze kvality na základě dotazníků – hodnocení výrobků – pak představuje jednu z forem podpory svého zboží či služeb, a to navzdory skutečnosti, že jde o činnosti naplňující vícero účelů současně, avšak včetně samotné podpory tohoto zboží.
- [20] Jak je ze spisového materiálu zřejmé, obviněná zaslala dvěma uživatelům uvedeným ve výroku napadeného rozhodnutí, a sice uživatelům e-mailových adres XXXXXX a XXXXXX, obchodní sdělení po jejich předchozím odmítnutí zasílání obchodních sdělení. Třetí z uživatelů, kterému bylo obviněnou zasláno obchodní sdělení, tedy uživatel e-mailové adresy XXXXXX, ve své stížnosti uvedl, že souhlas se zasíláním obchodních sdělení nedal. Obviněná tedy ve dvou případech nerespektovala jasně vyjádřenou vůli těchto uživatelů (adresátů obchodních sdělení) obchodní sdělení nedostávat a v třetím případě nedoložila souhlas se zasíláním obchodních sdělení ze strany tohoto uživatele, který naopak jeho udělení popírá. Ostatně i sama obviněná ve svém vyjádření doložila, že všichni oslovení zákazníci mají v jejím systému možnost zasílání obchodních sdělení odmítnutu.

- [21] Odvolací orgán má tedy za prokázané, že obviněná nedisponovala právním titulem k zasílání obchodních sdělení uživatelům e-mailových adres uvedených ve výroku napadeného rozhodnutí a porušila tak ustanovení § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb. a dopustila se tak přestupku podle § 11 odst. 1 písm. a) bod 1 zákona č. 480/2004 Sb.
- [22] V napadeném rozhodnutí ani v řízení, které vydání rozhodnutí předcházelo, neshledal odvolací orgán rozpor s právním řádem. Rozhodnutí správního orgánu prvního stupně bylo vydáno v souladu s právními předpisy a řádně odůvodněno. Ohledně výše uložené pokuty pak odvolací orgán konstatuje, že tato byla uložena při samé dolní hranici zákonné sazby a její výši správní orgán prvního stupně náležitě zdůvodnil, když uvedl, k jakým okolnostem při jejím ukládání přihlédl, a že neshledal důvody pro využití polehčujících ani přitěžujících okolností. Správní orgán prvního stupně též poukázal na skutečnost, že v souvislosti se zasíláním obchodních sdělení již bylo s obviněnou vedeno řízení (čj. UOOU-10753/18-6 – příkaz, kterým byla uložena pokuta ve výši 10.000 Kč). Ačkoli obviněná ve svém rozkladu nenamítala likvidační výši uložené pokuty, správní orgán prvního stupně přesto, v návaznosti na závěry rozhodnutí Nejvyššího správního soudu ČR č. j. 1 As 9/2008-133, posoudil účetní záznamy obviněné za rok 2019, dostupné na portálu www.justice.cz, a došel k závěru, že uložená sankce není pro obviněnou likvidační.
- [23] Odvolací orgán tedy shrnuje, že po celkovém přezkoumání neshledal důvod ke zrušení rozkladem napadeného rozhodnutí ani ke změně uložené sankce. Odvolací orgán neshledal ani žádná pochybení v postupu předcházejícímu vydání tohoto rozhodnutí. Právní závěry správního orgánu prvního stupně byly řádně odůvodněny a v souladu s příslušnými právními předpisy, a to včetně výše uložené pokuty.

Poučení: Proti tomuto rozhodnutí se podle ustanovení § 91 odst. 1 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, nelze odvolat.

Praha 23. března 2021

otisk úředního razítka

Mgr. Jiří Kaucký
předseda
(podepsáno elektronicky)