

# OBCHODNÍ SDĚLENÍ: respektování vůle zákazníka

Pokud rozumíme skutečnosti, že dobré a harmonické vztahy vždycky předpokládají vzájemný respekt a pochopení vůle partnerů, nemůže dojít k nepochopení zákona regulujícího šíření obchodních sdělení. Nemůže v takovém případě dojít ani k opomíjení zákazníků v souvislosti se zpracováním jejich osobních údajů za účelem rozesílání propagačních materiálů.

Především porušení jmenovaných zákonů vyžaduje znalost především několika zákonů ustanovení, která z rozhodnutí zákonodárců chrání zájmy občanů. O jaká ustanovení jde, lze nalézt v uvedené tabulce, kde je také slovně kvalifikováno porušení zákona, které bylo **Úřadem pro ochranu osobních údajů** potrestáno pokutou. Velmi stručně řečeno – k tomu, aby se prodejce, který podporuje prodej svého zboží, vyhnul možnému postihu za porušování ochrany osobních údajů, je především třeba znát § 7, odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb. a § 5 zákona č. 101/2000 Sb. a dále pak § 21, 11 a 13 zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů. Nerespektování těchto zákonných ustanovení znamená při podpoře prodeje skutečné riziko pokuty.

## VYSOKÁ POKUTA NENÍ DOSTATEČNOU VÝHRŮŽKOU

Úřad má pravomoc udílet finanční sankce ve značné výši (až do 10 milionů Kč). Zdálo by se, že toto sdělení je výhrůžné, ale není tomu tak. Na příkladu kompetence, kterou Úřadu uložil zákon o některých službách informační společnosti, lze doložit, že jeho politika se zakládá na přesvědčení, že důležitější než pokuta je náprava skutečnosti, která poškozují zájem občanů chráněný zákonem. Zákon o některých službách informační společnosti nabyl účinnosti 7. září 2004. Do konce roku 2004 Úřad ovšem ponechal podnikatelům čas, aby mohli zákon zažít a přizpůsobit mu své chování, sladit s jeho požadavky své zájmy.

V případech, kdy tomu tak nebylo, Úřad od roku 2005 uplatňuje sankce za neoprávněné šíření obchodních sdělení. A stížností na tento delikt přijal opravdu mnoho: např. od září 2004 do konce října 2005 řešil z přijatých 1165 podaných stížností 1009 jako stížnost opodstatněnou.

## SOUHLAS JE NUTNÉ PROKÁZAT

Co je třeba rovněž dobře znát, je základní pravidlo, jak neporušit ustanovení zákona č. 480/2004 Sb. o šíření nevyžádaných obchodních sdělení: k nabídce obchodního charakteru je třeba mít předem souhlas klienta, že si tyto nabídky přeje dostávat. Novela zákona o některých službách informační

společnosti, která vstoupí v platnost od 1. 8. 2006, ovšem v souladu s intencí Úřadu zjednodušuje a zprůhledňuje praxi nabídky zboží a ukládá povinnost tento souhlas si vyžádat předem pouze od potenciálního klienta, u stávajících klientů daného prodejce už předběžný souhlas není vyžadován (ovšem nadále mohou svůj souhlas zrušit v souladu s principem opt-out).

Je však třeba mít na zřeteli, že udělený souhlas je nutné také prokázat. Tudíž souhlas získaný telefonickým hovorem, který není uchován na záznamovém zařízení, není dostatečně prokazatelný – při kontrole záleží na dané osobě, zda takový souhlas dozná. Je proto záhodno na takto telefonicky získaný kontakt zaslat informační zprávu o udělení souhlasu k zaslání obchodních sdělení.

Registrace na webových stránkách je považována za způsob vyjádření předběžného souhlasu se zasláním obchodních sdělení, ale následně musí uživatel potvrdit, že byl tou osobou, která dala svůj souhlas, např. informačním e-mailem generovaným na základě registrace. Souhlas nesmí být ale předem označen, musí tu být zcela aktivní vstup toho, kdo souhlas uděluje, aby bylo zcela zřejmé, že souhlas vyjadřuje ze své svobodné vůle.

Zákazník musí mít také možnost jednoduchým způsobem a zdarma (nebo na účet rozesilatele) odmítnout souhlas i při zaslání každé jednotlivé zprávy.

## CO JE A NENÍ OBCHODNÍ SDĚLENÍ

Neméně důležité je ale také si uvědomit, co obchodním sdělením není. Za obchodní sdělení se nepovažují údaje, které umožňují přístup k informacím o činnosti fyzické nebo právnické osoby – zejména jím tedy není doménové jméno nebo adresa elektronické pošty (ovšem tzv. patičky jsou za obchodní sdělení považovány, mají-li jeho charakter!). ■

**HANA ŠTĚPÁNKOVÁ**  
je vedoucí samostatného  
tiskového oddělení  
a tiskovou mluvčí Úřadu  
pro ochranu osobních údajů



## DELIKTNÍ JEDNÁNÍ



### PRAVOMOCNĚ UKONČENÁ SPRÁVNÍ ŘÍZENÍ V ROCE 2005 (Neoprávněné šíření obchodních sdělení, rozesílání propagačních materiálů)

V loňském roce byla řešena následující delikttní jednání (v závorce je uvedeno sankční opatření – pokuta a nápravné opatření – ano/ne):

- > zaslání obchodních sdělení obsahujících nabídku na zařazení adresáta do databáze podnikatelských subjektů a institucí umístěné na internetové adrese, a to bez prokazatelného předchozího souhlasu adresátů se zasláním obchodního sdělení (pokuta 160 tis. Kč; ne)
- > využití elektronických prostředků k šíření nevyžádaného obchodního sdělení, a to bez prokazatelného souhlasu adresáta (pokuta 5 tis. Kč; ne)
- > využití elektronických prostředků k šíření nevyžádaného obchodního sdělení, a to bez prokazatelného souhlasu adresáta (pokuta 10 tis. Kč; ne)
- > shromažďování osobních údajů zákazníků, aniž by zákazníci byli řádně informováni o možných příjemcích osobních údajů, o jejich právech a o tom, zda je poskytnutí osobních údajů povinné, či dobrovolné (pokuta 40 tis. Kč; ano)
- > zpracování osobních údajů klientů, kteří vyjádřili nesouhlas se zpracováním svých osobních údajů za účelem nabízení obchodu nebo služeb, v rozsahu nadbytečném z hlediska účelu (pokuta 20 tis. Kč; ano)
- > využití elektronických prostředků k šíření nevyžádaných obchodních sdělení, a to bez prokazatelného souhlasu adresátů (pokuta 20 tis. Kč; ne)
- > neinformování klientů v souvislosti se zpracováním jejich osobních údajů za účelem zaslání svých propagačních materiálů prostřednictvím dalších společností o možných příjemcích osobních údajů a o jejich právech a o tom, zda je poskytnutí rodného čísla povinné, či dobrovolné, a dále zaslání osobních údajů svých klientů elektronickou poštou bez jakéhokoliv zabezpečení a jejich předávání další společnosti, aniž měl s touto společností uzavřenu smlouvu o zpracování osobních údajů (pokuta 20 tis. Kč; ano)
- > zaslání nevyžádaných obchodních sdělení bez prokazatelného souhlasu adresáta (pokuta 10 tis. Kč; ne)
- > zaslání nevyžádaných obchodních sdělení bez prokazatelného souhlasu adresáta (pokuta 10 tis. Kč; ne)