

advokátní kancelář



síla argumentů

Problematika zasílání obchodních sdělení: kde je hranice potřeby souhlasu se zpracováním osobních údajů?

Mgr. Tomáš Martiník, advokát

Mgr. Milan Šajer, advokát

PŘEHLED PŘEDNÁŠKY

- 1) Obchodní sdělení
- 2) Účastnické seznamy a telemarketing
- 3) Nákup zákaznických databází
- 4) Sankcionování přestupků v těchto oblastech
- 5) Zákon o digitální ekonomice

advokátní kancelář



síla argumentů

Obchodní sdělení



OBCHODNÍ SDĚLENÍ

- **Všechny formy sdělení, včetně reklamy a vybízení k návštěvě internetových stránek, určeného k přímé či nepřímé podpoře zboží či služeb nebo image podniku osoby, která je podnikatelem nebo vykonává regulovanou činnost**
 - Přímá nebo nepřímá propagace zboží nebo služby
 - Uživatelské recenze, hodnotící dotazníky
 - Přání k svátkům, narozeninám
 - Zpráva obsahující žádost o souhlas se zasláním obchodních sdělení
- Nikoliv servisní a technické zprávy při splnění podmínek

ZASÍLÁNÍ OBCHODNÍCH SDĚLENÍ

- Obchodní sdělení lze šířit elektronickými prostředky jenom **za podmínek stanovených zákonem**
- Zákon vychází z principu, podle něhož obchodní sdělení mohou být šířena elektronickými prostředky pouze za předpokladu, že uživatel udělil s takovým šířením obchodních sdělení svůj **předchozí souhlas**
- Výjimkou z tohoto pravidla je zasílání obchodních sdělení na kontaktní údaje **vlastních zákazníků, které je možné i bez jejich souhlasu**
- Zásady ***opt-in*** a ***opt-out***
- **Odpovědnost objednatele i šířitele (odesílatele)**

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ PŘI ZASÍLÁNÍ OBCHODNÍCH SDĚLENÍ

- Oblast ochrany osobních údajů představuje samostatnou oblast povinností, které je podnikatel povinen dodržet vedle povinností uložených mu zákonem o některých službách informační společnosti
- Právní základ zpracovávání osobních údajů
 - oprávněný zájem
 - souhlas
- Informační povinnost podnikatele
- Právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů

ZASÍLÁNÍ BEZ SOUHLASU

- Oprávnění k zasílání obchodních sdělení vlastním zákazníkům podnikatele, od kterých získal elektronický kontakt v souvislosti s prodejem výrobků či služeb
- Zasílaná obchodní sdělení se týkají vlastních obdobných výrobků nebo služeb podnikatele
- Zákazník má jasnou a zřetelnou možnost jednoduchých způsobem, zdarma nebo na účet odesílatele odmítnout souhlas s takovýmto využitím svého elektronického kontaktu, a to již při jeho poskytnutí nebo následně při zasílání každé jednotlivé zprávy
 - Zaškrťovací políčka
 - „nepřeji si zasílat obchodní sdělení“
 - „ze zasílání obchodních sdělení se lze odhlásit zde“
 - „v případě, že si nepřejete zasílat obchodní sdělení, klikněte zde“

ZASÍLÁNÍ SE SOUHLASEM A POŽADAVKY NA SOUHLAS

- Požadavky na souhlas
 - souhlasem se rozumí svobodný, konkrétní, informovaný a jednoznačný projev vůle, který učiní adresát vůči odesílateli, aby mu umožnil využívat podrobnosti svého elektronického kontaktu k rozesílání obchodních sdělení;
 - se souhlasu musí být patrné, kdo jej poskytuje, komu a pro jaký účel je dáván;
 - souhlas musí být dán předem (před odesláním obchodního sdělení);
 - musí být vztažen ke konkrétnímu odesílateli; a
 - musí být prokazatelný

POŽADAVKY NA OBSAH, OZNAČENÍ A ODESÍLÁNÍ OBCHODNÍCH SDĚLENÍ

- Každé obchodní sdělení
 - musí být zřetelně a jasně označeno, že se jedná o obchodní sdělení;
 - musí být jednoznačně identifikována osoba (odesílatel), jejíž jménem se komunikace uskutečňuje;
 - v něm musí být uvedena platná adresa pro přímé a účinné odmítnutí zasílání dalších obchodních sdělení.

OZNAČENÍ OBCHODNÍCH SDĚLENÍ

- **Obchodní sdělení musí být zřetelně a jasně označeno jako obchodní sdělení**
- Název, ze kterého je zřejmé, že se jedná o obchodní sdělení, by měl být uveden buď v rámci e-mailové adresy podnikatele, nebo v předmětu e-mailové zprávy
- OS, newsletter, obchodní sdělení, novinky, akce, sleva, apod.
- Na základě takového označení má adresát možnost rozhodnout, zda danou zprávu přijme (otevře), či nikoli

IDENTIFIKACE ODESÍLATELE

- **Obchodní sdělení nesmí skrývat nebo utajovat totožnost odesílatele, jehož jménem se komunikace uskutečňuje**
- Obchodní sdělení tedy musí obsahovat identifikaci té fyzické nebo právnické osoby, jejíž výrobky, zboží či služby jsou obchodním sdělením propagovány
- Obchodní firma, jméno s dodatky, IČO společnosti, sídlo, DIČ, adresa provozovny

PLATNÁ ADRESA PRO ODMÍTNUTÍ

- **Zákaz zasílat obchodní sdělení bez platné adresy**, na kterou by mohl adresát přímo a účinně zaslat informaci o tom, že si nepřeje, aby mu byly obchodní informace odesílatelem nadále zasílány
 - umožnit zákazníkovi odpovědět přímo na e-mailovou adresu, z níž mu bylo obchodní sdělení zasláno
 - obchodní sdělení bude obsahovat údaj o e-mailové adrese, na niž lze odmítnutí souhlasu zaslat
- **Způsob a informace o možném odmítnutí musí být uvedeny zřetelně v každé zaslané zprávě**

DALŠÍ FORMY MARKETINGU

- **Email a SMS**
- **Datová schránka**
 - Zákaz zasílat nevyžádaná obchodní sdělení a také jiná obtěžující sdělení
 - Digitální a informační agentura
- **Klasická pošta**
 - zákaz šířit reklamu v listinné podobě, která adresáty obtěžuje
- **Telefonát (telemarketing)**

advokátní kancelář



síla argumentů

Účastnické seznamy a telemarketing



ÚČASTNICKÉ SEZNAMY

- Veřejný seznam, jehož účelem je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně nezbytného minimálního množství dalších identifikačních prvků
- Náhodné generování telefonních čísel
- Změna z principu *opt-out* na *opt-in*
- **Dle zákona nastaveno tak, že účastník, který k tomuto neposkytl souhlas, nemůže být telefonicky kontaktován za účelem marketingu**
- **Správce seznamu je povinen zajistit, aby účastníci nebo uživatelé mohli u svých osobních údajů uvést, že si přejí být kontaktováni za účelem marketingu**

- V současné době je možné kontaktování vlastních zákazníků na základě oprávněného zájmu (příp. rovněž i nikoliv vlastních zákazníků na základě souhlasu/záznamu v účastnickém seznamu)
- Nezávazné výkladové stanovisko Úřadu pro ochranu osobních údajů, Českého telekomunikačního úřadu a Ministerstva průmyslu a obchodu
- Novelizace ustanovení § 96 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích:
 - Zakazuje se marketing prostřednictvím hlasové komunikační služby, s výjimkou případů, kdy účastník nebo uživatel ve veřejném seznamu podle § 95 odst. 1 písm. b) nebo § 95 odst. 2 uvedl, že si přeje být kontaktován za účelem marketingu, **nebo za tímto účelem poskytl jiným způsobem kontaktujícímu souhlas splňující náležitosti souhlasu se zpracováním osobních údajů podle obecného nařízení o ochraně osobních údajů.**

advokátní kancelář



síla argumentů

Nákup zákaznických databází



NÁKUP ZÁKAZNICKÝCH DATABÁZÍ

- Zákaznická databáze (kontakty, e-mailové adresy, telefonní čísla, apod.)
- Souhlas, vyžadovaný zákonem o některých službách informační společnosti a GDPR, musí **být udělen konkrétnímu odesílateli** (jednoznačně určenému správci či skupině správců osobních údajů)
- Žádost o souhlas při prvním hovoru
- **Doložitelnost souhlasu**

advokátní kancelář



síla argumentů

Dozor, přestupky a sankce



DOZOR A PŘESTUPKY

- Úřad pro ochranu osobních údajů
- Český telekomunikační úřad
- Kontroly, stížnosti, správní řízení
- ***Právnícká nebo podnikající fyzická osoba se dopustí přestupku tím, že***
 - ***hromadně nebo opakovaně šíří elektronickými prostředky obchodní sdělení***
 - *bez souhlasu adresáta,*
 - *neoznačené jasně a zřetelně jako obchodní sdělení,*
 - *skrývající nebo utajující totožnost odesílatele, jehož jménem se komunikace uskutečnila,*
 - *neobsahující platnou adresu, na niž by adresát mohl odeslat žádost o ukončení takové komunikace, nebo*
 - *bez toho, že by zákazníkovi poskytla možnost jasně, zřetelně, jednoduchým způsobem, zdarma nebo na svůj účet udělit či odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu při zaslání každé jednotlivé zprávy*
- Adresná opakovanost

- Dle zákona o některých službách informační společnosti
 - Až 10.000.000 Kč u právnických osob a 100.000 Kč u fyzických osob
 - Návrh na razantní zvýšení na základě projednávaného zákona o digitální ekonomice
- Dle GDPR
 - Až 20.000.000 EUR, nebo do výše 4 % celkového ročního obratu celosvětově za předchozí finanční rok (podnik)
- Polehčující a přitěžující okolnosti
- Dle zákona o elektronických komunikacích
 - Za nevyžádaný telemarketing je právnické osobě a podnikající fyzické osobě možné udělit pokutu až 50.000.000 Kč nebo částku do výše 10 % z čistého obratu pachatele přestupku dosaženého za poslední ukončené účetní období.

- Nejvyšší udělená pokuta – 7.700.000,- Kč
 - Listopad 2023
 - Šíření obchodních sdělení ve velkém rozsahu ve prospěch třetích stran bez souhlasu v potvrzení o nákupu
- Dále několik pokut v řádu milionů, dále spíše desetitisícové až nižší statisícové
- Sankce za nákup vadných souhlasů v řádu desetitisíců korun

advokátní kancelář



síla argumentů

Zákon o digitální ekonomice



ZÁKON O DIGITÁLNÍ EKONOMICE

- Ruší zákon o některých službách informační společnosti
- Definice obchodního sdělení
- Zasílání obchodních sdělení vlastním zákazníkům
 - *od zaslání posledního obchodního sdělení zákazníkovi uplynuly nejvýše 2 roky*
- Nápravná opatření
- Sankce
 - Až 100.000 Kč u fyzických osob podnikajících
 - Až 20.000.000 EUR nebo do výše 4% z čistého celosvětového obratu u právnických osob

advokátní kancelář

Pokorný /
Wagner /
& partneři

síla argumentů

**Děkujeme za
pozornost**

