



# Český telekomunikační úřad

ODBOR PRO OBLAST PRAHA se sídlem Sokolovská 219, Praha 9  
poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025

Číslo jednací  
ČTÚ-15 582/2023-631/I. vyř. - RaB

Praha 9  
06.04.2023

Český telekomunikační úřad jako příslušný správní orgán podle § 10 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "správní řád"), podle § 60 odst. 1 zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich (dále jen "zákon o přestupcích"), a podle § 120 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, vydává, podle § 150 odst. 1 správního řádu a podle § 90 odst. 1 zákona o přestupcích, tento

## příkaz:

I. Obviněný z přestupku, kterým je **Comdata Czech a.s., IČO 264 18 037, se sídlem V olšínách 2300/75, Strašnice, 10000 Praha 10**, se uznává vinným ze spáchání přestupku podle § 118 odst. 1 písm. j) zákona o elektronických komunikacích, kterého se dopustil tím, že dne 4. 1. 2023 v 9:21 h a dále ve 13:21 h uskutečnil obtěžující nevyžádaný marketingový hovor ve věci tabákových produktů z telefonního čísla [REDAKCE] na telefonní číslo [REDAKCE]

II. Za přestupek uvedený ve výroku I. se podle § 118 odst. 26 písm. c) zákona o elektronických komunikacích ukládá pokuta ve výši **20 000,00 Kč**, splatná do 30 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto příkazu na účet vedený u České národní banky, číslo účtu 3754-725001/0710, pod variabilním symbolem 6000155823.

## Odůvodnění:

Český telekomunikační úřad v souladu s § 108 odst. 1 písm. m) zákona o elektronických komunikacích vykonává kontrolu elektronických komunikací.

Podle § 113 odst. 2 zákona o elektronických komunikacích kontroluje Úřad při výkonu státní kontroly elektronických komunikací plnění povinností a podmínek stanovených tímto zákonem, prováděcími právními předpisy, opatřeními obecné povahy, rozhodnutími a rozhodnutími o ceně vydanými na základě tohoto zákona.

Správnímu orgánu byl ve věci nevyžádaného marketingového hovoru uskutečněného obviněným doručeno následující podání, které je součástí spisu:

Číslo jednací	Datum nevyžádaného hovoru	Čas hovoru	Volající telefonní číslo	Telefonní číslo podatele	Ve věci:
946/2023-631	4. 1. 2023	9:21 h 13:21 h	[REDAKCE]	[REDAKCE]	Tabákové produkty

Podatel ve svém podání, evidovaném pod čj. 946/2023 uvedl, že *Společnost [REDAKCE] mně obtěžuje telefonními hovory. Opakovaně. Bez mého souhlasu, bez mé žádosti. Dokonce s tím odmítá přestat, i když mi to opakovaně slíbili. Nejnověji dokonce odmítají se mnou komunikovat, pokud jim nesdělím moje datum narození. Je to až neuvěřitelné. Přikládám vám komunikaci s touto společností. Mohli byste prosím zasáhnout?*

Stěžovatel doplnil původní komunikaci přílohou ze dne 7. 1. 2023, kde uvedl: *v minulosti jste mně opakovaně kontaktovali. Nepřál jsem si to, nedal jsem vám k tomu souhlas, nic jsem si od vás nevyžádal. Opakovaně jsem vás žádal, abyste mně dále nekontaktovali. Pokaždé jste mi to slíbili, ale obtěžovali jste mně dále. Pak mi jedna vaše pracovnice po telefonu slíbila, že mně již kontaktovat dále nebudete, že si všechny moje data vymažete. 04.01.2022 jste mně kontaktovali opět. 2x. 09:21 a 13:21. Telefonní číslo, z kterého jste mi volali je [REDAKCE]. Žádný hovor jsem si nevyžádal, ani k němu nedal souhlas. Žádám o vysvětlení kompetentní osobu. Pokud se mi ozve s rozumným vysvětlením, tak to dále neřeším /nechci vám dělat zle/. Pokud ne, tak předám tento mail se stížností kompetentním orgánům.*

Správní orgán poskytovatele služeb elektronických komunikací volajícího, kterým je společnost [REDAKCE] požádal dopisem ze dne 19. 1. 2023 o sdělení identifikace volajícího z telefonního čísla [REDAKCE]. Společnost [REDAKCE] dne 20. 1. 2023 uvedla, že výše uvedené telefonní číslo je vedeno na společnost Comdata Czech a.s., IČO: 264 18 037, se sídlem V olšinách 2300/75, 10000 – Praha 10.

Správní orgán proto přistoupil k provedení kontroly společnosti Comdata Czech a.s., IČO: 264 18 037 (dále jen „kontrolovaná osoba“).

Kontrolovaná osoba byla v rámci odeslaného Oznámení o zahájení kontroly čj. ČTÚ-7 353/2023-631/l. vyř. - RaB do datové schránky ID: f9jcxfs ze dne 14. 2. 2023 (dále jen „oznámení“) vyzvána k předložení následujících údajů v tomto znění:

- *Informaci, v jakém veřejném účastnickém seznamu podle § 95 odst. 1 písm. b) nebo § 95 odst. 2 ZEK (dále též jen „veřejný účastnický seznam“) je uveden souhlas s kontaktováním za účelem marketingu majitele výše uvedeného čísla, a dále kde je uveden souhlas majitele výše uvedeného telefonního čísla s kontaktováním prostřednictvím automatických systémů volání bez lidské účasti (automatická volací zařízení), resp. ze kterých konkrétních účastnických seznamů kontrolovaná osoba vycházela při výběru kontaktování výše uvedeného čísla,*
- *Informaci, zda užíváte při obchodním styku v rámci své obchodní činnosti telefonní číslo uvedené v tabulce, viz výše ve sloupci „volající telefonní číslo“,*
- *Doložení předchozího souhlasu kontaktovaného stěžovatele za účelem marketingu prostřednictvím automatických systémů volání bez lidské účasti (automatická volací zařízení),*
- *Doložení individuálního souhlasu s kontaktováním za účelem marketingu u stěžovatele, který není uvedený ve veřejném účastnickém seznamu.*

Tyto informace byly požadovány v souvislosti s výše uvedenými skutečněnými hovory z telefonního čísla [REDAKCE] ze dne 4. 1. 2022. Kontrolovaná osoba byla vyzvána k dodání úplných a pravdivých informací a podkladů ve lhůtě do 15 kalendářních dnů ode dne doručení této žádosti na adresu Český telekomunikační úřad, Sokolovská 58/219, 190 00 Praha 9, nebo do datové schránky Českého telekomunikačního úřadu: a9qaats, anebo prostřednictvím e-mailu na [podatelna@ctu.cz](mailto:podatelna@ctu.cz), a to pod výše uvedeným číslem jednacím. Kontrolovaná osoba byla rovněž vyzvána k doložení jména, příjmení, telefonu a e-mailu kontaktních osob kontrolované osoby, se kterými budou pracovníci Úřadu při její realizaci spolupracovat, a to na kontaktní e-mail [\[REDAKCE\]@ctu.cz](mailto:[REDAKCE]@ctu.cz) a [podatelna.praha@ctu.cz](mailto:podatelna.praha@ctu.cz), případně prostřednictvím datové schránky Úřadu a9qaats. Tyto údaje požadoval kontrolní orgán doložit do 2 pracovních dnů po obdržení oznámení. Kontrolovaná osoba byla poučena podle § 10 odst. 2 kontrolního řádu a dále byla obeznámena se skutečností, že za nesplnění této povinnosti lze uložit kontrolované osobě podle § 15 odst. 2 kontrolního řádu pokutu do 500 000 Kč.

Kontrolní orgán obdržel dne 15. 2. 2023 od kontrované osoby kontakty na osoby, které jsou pověřeny spolupracovat s pracovníky úřadu v rámci realizace kontroly.

Dne 1. 3. 2023 kontrolní orgán obdržel vyjádření datované dne 1. 3. 2023, ve kterém kontrovaná osoba uvádí následující: *Po kontrole historie hovorů s telefonním číslem [REDAKCE] můžeme potvrdit skutečnost, že v časech uvedených ve Vašem přípise bylo číslo stěžovatele ([REDAKCE] z naší strany opravdu kontaktováno. Uvedený telefonní kontakt jsme obdrželi z databáze našeho klienta, společnosti [REDAKCE] pro kterého a jehož jménem byla kampaň, v jejímž rámci byl uvedený kontakt osloven, realizována. Podle informací od našeho klienta byl souhlas získán při osobním prodeji registrační sady [REDAKCE] dne 30.10.2021 v [REDAKCE]. Společnost Comdata Czech a.s., jako zpracovatel, v kontextu ochrany GDPR nemá přímý bezprostřední přístup k detailům profilů. Na základě žádosti od kontrolního orgánu společnost [REDAKCE], jako správce osobních údajů spojených s uvedeným telefonním číslem, poskytla prostřednictvím kontrované osoby informace a printscreen z databáze zákazníků, který byl kontrolnímu orgánu doložen.*

Dále kontrovaná osoba uvedla, že klient [REDAKCE] v řízení vedeném Úřadem pro ochranu osobních údajů pod č.j. UOOU-00295/23-3 potvrdil, že uvedené telefonní číslo bylo na základě vlastní žádosti zákazníka a vyplnění nutných kroků v systému z databáze vyřazeno dne 4. 1. 2023 po provedených telefonních hovorech (souhlas byl tedy k 4. 1. 2023 k 18:20 odvolán).

Kontrovaná osoba dále zdůraznila, že *nekontaktuje zákazníky klienta prostřednictvím automatických systémů volání bez lidské účasti. Při každém volání je účasten agent callcentra, který uskutečňuje telefonický hovor a aktivně kontroluje souhlas s kontaktováním zákazníka na profilu volaného čísla.*

Závěrem kontrovaná osoba konstatovala, že si jako Comdata Czech a.s., nejsou vědomi jakéhokoliv pochybení a porušení jakýchkoliv právních předpisů.

S ohledem na uvedené informace a doložený printscreen z klientské databáze společnosti [REDAKCE] kontrolní orgán dne 1. 3. 2023 telefonicky kontaktoval stěžovatele, aby potvrdil svůj údajný nákup registrační sady [REDAKCE] ze dne 30. 10. 2021 v Praze, a hlavně potvrdil údaje spojené s jeho telefonním číslem, které kontrovaná osoba doložila. Stěžovatel odmítl tvrzení společnosti [REDAKCE], že by v minulosti tabákové produkty nakupoval, a důrazně popřel udělení souhlasu ke kontaktování. Zopakoval, že již v minulosti ho společnost [REDAKCE] v zastoupení klientského centra [REDAKCE] obtěžovala telefonickými hovory. A kontrolnímu orgánu doložil e-mailovou komunikaci s centrem zákaznické péče [REDAKCE] a ze dne 14. 3. 2022 i písemné potvrzení o odstranění jeho telefonního čísla z klientské databáze.

Správní orgán vyhotovil dne 14. 3. 2023 Protokol o kontrole č. 2302-277/00/K3, který byl účastníku řízení (kontrované osobě) doručený dne 15. 3. 2023 do jeho datové schránky.

Proti kontrolnímu zjištění obviněný nepodal žádné námítky.

### **K výroku I. tohoto příkazu správní orgán konstatuje:**

Podle § 96 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích je *zakázáno prostřednictvím sítí nebo služeb elektronických komunikací nabízet marketingovou reklamu nebo jiný způsob nabídky zboží nebo služeb účastníkům nebo uživatelům, kteří ve veřejném seznamu podle § 95 odst. 1 písm. b) nebo podle § 95 odst. 2 uvedli, že si nepřejí být kontaktováni za účelem marketingu.*

Podle ustanovení § 96 odst. 2 zákona o elektronických komunikacích *„je zakázáno využívat účastnické seznamy podle § 95, síť nebo službu elektronických komunikací pro účely přímého marketingu prostřednictvím automatických systémů volání bez lidské účasti (automatická volací*

zařízení), faksimilních přístrojů nebo elektronické pošty, nedal-li k tomu dotčený účastník nebo uživatel předem souhlas.“

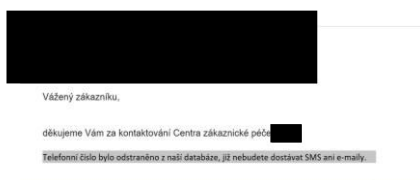
Podle § 118 odst. 1 písm. j) zákona o elektronických komunikacích se právnická nebo podnikající fyzická osoba dopustí přestupku tím, „že prostřednictvím sítí nebo služeb elektronických komunikací obtěžuje marketingovou reklamou nebo jiným obdobným způsobem nabídky zboží nebo služeb“.

Účastník řízení správnímu orgánu v rámci předmětné kontroly čj. 7 353/2023/I. vyř. - RaB doložil požadované podklady poskytnuté od klienta [REDAKCE], kterými jsou individuální souhlas s kontaktováním za účelem marketingu stěžovatele s telefonním číslem [REDAKCE] a printscreen ze systému jejich klienta [REDAKCE] ze dne údajného nákupu.

The screenshot shows a customer profile with the following details:

- Name:** V [REDAKCE]
- Full Mobile Number:** [REDAKCE]
- Email:** [REDAKCE]
- Global Marketing Opt-In:**
- System Information:**
  - Created By:** IntegrationUser KafkaAdapter, 30.10.2021 18:54
  - Custom Links:** [Google Maps](#), [Google Search](#)

Na základě porovnání informací od e-mailového podání podatele s e-mailem v doloženém printscreenu z databáze Philip Morris si správní orgán v telefonickém hovoru dne 1. 3. 2023 u podatele ověřil, že v minulosti tabákové produkty nikdy nenakupoval a znovu důrazně popřel udělení jakéhokoliv souhlasu ke kontaktování. A doložil e-mailovou komunikaci s centrem zákaznické péče IQOS ze dne 14. 3. 2022 o odstranění jeho telefonního čísla z klientské databáze.



Správní orgán tímto konstatuje, že i když bylo telefonní číslo [REDAKCE] účastníku řízení poskytnuto v databázi klienta společnosti [REDAKCE] pro předmětnou kampaň, daný telefonní kontakt měl být již dne 14. 3. 2022 z klientské databáze [REDAKCE] odstraněn. A právě poskytnutí takové databáze, která je ve vlastnictví třetí osoby, která garantuje, že údaje, resp. data obsažená v databázi budou v souladu s platnými a účinnými právními předpisy a za veškerá potenciální porušení či nesoulad s platnými a účinnými právními předpisy odpovídá právě třetí osoba jako poskytovatel této databáze, nezbavuje účastníka řízení, v rámci nevědomé nedbalosti, odpovědnosti za činnosti, které jsou předmětem jeho podnikání. Tj. situaci, kdy by účastník řízení nevěděl, že se může svým jednáním dopustit trestného činu, ovšem vzhledem k okolnostem to však mohl vědět a vědět to měl.

Z podkladů jednoznačně vyplývá, že obviněný uskutečnil dne 4. 1. 2023 marketingové hovory z telefonního čísla [REDAKCE] za účelem specifikovaným v § 118 odst. 1 písm. j) zákona o elektronických komunikacích, tedy za účelem „jiné obchodní nabídky služeb“, čímž se dopustil přestupku podle § 118 odst. 1 písm. j) zákona o elektronických komunikacích, proto správní orgán rozhodl tak, jak je uvedeno ve výroku I. tohoto příkazu.

## **K výroku II. tohoto příkazu správní orgán konstatuje:**

Ze shromážděných podkladů, které měl správní orgán k dispozici, a na základě kterých rozhodoval o zjištěném skutkovém stavu, nevyplývá, že by nastala jakákoliv objektivní zákonem předvídaná situace, která by umožnila liberaci obviněného z přestupku, co se týká jeho právní odpovědnosti za spáchaný přestupek podle § 21 odst. 1 zákona o přestupcích.

Podle § 37 zákona o přestupcích se při určení druhu správního trestu a jeho výměry přihlídnou zejména k povaze a závažnosti přestupku, k přitěžujícím a polehčujícím okolnostem.

Podle § 38 zákona o přestupcích je povaha a závažnost přestupku dána zejména významem zákonem chráněného zájmu, který byl přestupkem porušen nebo ohrožen, významem a rozsahem následku přestupku, způsobem spáchaní přestupku, okolnostmi spáchaní přestupku, délkou doby, po kterou trvalo protiprávní jednání pachatele nebo po kterou trval protiprávní stav udržovaný protiprávním jednáním pachatele a počtem jednotlivých dílčích útoků, které tvoří pokračování v přestupku.

Pokud jde o význam zákonem chráněného zájmu, který byl přestupkem porušen nebo ohrožen, správní orgán uvádí, že ochrana účastníků před nevyžádanými marketingovými voláními je zakotvena na úrovni práva Evropské unie a je vyžadována směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2002/58/ES ze dne 12. 7. 2002, o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací, kde se v bodě 40 zdůvodnění uvádí, že účastníkům musí poskytnuta ochranná opatření proti zásahům do jejich soukromí způsobeným nevyžádanými sděleními pro účely přímého marketingu. Zájem na ochraně soukromí a ochraně před nevyžádanými marketingovými nabídkami šířenými prostřednictvím sítí elektronických komunikací je pak na vnitrostátní úrovni pro oblast elektronických komunikací zakotven v ustanovení § 96 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích. Z důvodové zprávy k novele ustanovení § 95 – § 96 zákona o elektronických komunikacích vyplývá, že se navrhla změna přístupu ohledně toho, kdy lze, resp. nelze účastníka kontaktovat za účelem marketingu. Na rozdíl od dosavadního přístupu, kdy účastník musel vyjádřit, že si nepřeje být kontaktován za účelem marketingu, se navrhlo přenést aktivitu na ty účastníky, kteří o tento typ komunikace stojí (aktivně vyjádří svůj souhlas stejně jako např. v případě podmínek zákaznických či slevových karet), jinak tento kontakt není možný, resp. dovolený. Vzhledem k tomu, že v posuzovaném případě došlo k nedovolenému kontaktování stěžovatele, považuje správní orgán toto jednání obviněného za závažné.

Vzhledem k výši pokuty uložené při dolní hranici možné zákonné sazby stanovené v ustanovení § 118 odst. 23 písm. c) zákona o elektronických komunikacích a s ohledem na všechny polehčující a přitěžující okolnosti daného případu je správní orgán toho názoru, že výše uložené pokuty nebude mít povahu likvidačního charakteru, avšak bude mít určitý negativní dopad pro účastníka řízení. Aby pokuta plnila své základní funkce, tedy represivní, výchovnou a individuálně preventivní, musí mít určitý negativní vliv na pachatele přestupku. V této souvislosti správní orgán podotýká, že za zmíněný přestupek lze uložit pokutu do 50 000 000 Kč nebo do výše 10 % z čistého obrátu pachatele přestupku dosaženého za poslední ukončené účetní období, podle toho, která z těchto hodnot je vyšší. Uložená výše pokuty je tak při spodní hranici sazby.

Po zvážení všech okolností ve smyslu ustanovení § 37 zákona o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, po provedeném souhrnném zhodnocení shromážděných důkazů a s přihlédnutím ke všem zjištěným okolnostem správní orgán dospěl k závěru, že protiprávní jednání bylo obviněnému z přestupku spolehlivě prokázáno a uložená pokuta odpovídá míře závažnosti přestupku.

Nadto správní orgán poznamenává, že pokuta uložená ve výši 20.000 Kč, byla uložena v souladu s ustanovením § 2 odst. 4 správního řádu, tedy ve výši odpovídající rozhodovací praxi Úřadu v druhově podobných věcech (lze odkázat např. na pravomocný příkaz čj. ČTÚ-4 772/2023-631/I. vyř. – MiK ze dne 15. 2. 2023, kde byla uložena pokuta ve výši 20 000 Kč,

nebo na pravomocný příkaz čj. ČTÚ-11 855/2023-631/l. vyř. – RaB ze dne 21. 3. 2023 s uloženou pokutou 20 000 Kč).

Podle ustanovení § 90 zákona o přestupcích a řízení o nich lze povinnost v řízení z moci úřední a ve sporném řízení uložit formou písemného příkazu. Příkaz může správní orgán vydat, považuje-li skutkové zjištění za dostatečné, vydání příkazu přitom může být prvním úkonem v řízení. V důsledku výše popsaného skutkového stavu je správní orgán přesvědčen, že byly dostatečně zjištěny všechny okolnosti a byla spolehlivě prokázána skutková zjištění daného případu, a proto přistoupil k vydání tohoto příkazu.

S ohledem na skutečnost, že příkaz je prvním úkonem řízení, není v něm v souladu s ustanovením § 150 odst. 4 správního řádu obviněnému z přestupku ukládána povinnost nahradit náklady řízení.

#### **Poučení:**

Proti tomuto příkazu lze ve lhůtě 8 dnů ode dne jeho doručení podat odpor k Českému telekomunikačnímu úřadu, a to v listinné podobě na adresu Český telekomunikační úřad, Odbor pro oblast Praha, Sokolovská 219, Praha 9, pošt. př. 02, 225 02 Praha 025, nebo v elektronické podobě do datové schránky Českého telekomunikačního úřadu: a9qaats, či elektronickou poštou s uznávaným elektronickým podpisem na adresu: podatelna@ctu.cz.

Podáním odporu se příkaz ruší a v řízení se pokračuje. Příkaz, proti němuž nebyl podán odpor, se stává pravomocným a vykonatelným rozhodnutím.

Mgr. Bohdana Rabová v. r.  
odborný rada

Otisk úředního razítka

Za správnost: Mgr. Bohdana Rabová, 6. 4. 2023

Vypraveno dne: 6. 4. 2023