

dTest: „Máte naši kartičku?“

6.3.2025 - Lucie Korbiliusová | dTest

Platit penězi, nebo soukromím?

Ačkoliv se může zdát, že by prodejci mohli na rozmanitých výhodách, službách a slevách poskytovaných členům věrnostních programů a zákaznických klubů tratit, není tomu tak. *„Právě skrze tyto bonusy lákají prodejci spotřebitele, aby se do programů či klubů registrovali, a tím jim poskytl nejen své osobní údaje, ale také možnost monitorovat jejich chování spojené s nákupy,”* vysvětluje ředitelka spotřebitelské organizace dTest Eduarda Hekšová. Pokud si totiž spotřebitel při nákupu „pípne“ zákaznickou kartičku, prodejce je schopen přesně identifikovat daného spotřebitele a sledovat jeho nákupní historii.

Prodejce tím získá přesná data o tom, co, kdy, kde a za kolik spotřebitel nakupuje. Z těchto informací lze posléze odhadnout například i to, zda a kolik má spotřebitel dětí či domácích mazlíčků, popř. pro kolik členů domácnosti nakupuje. Tyto informace jsou pro prodejce velmi cenné, jelikož díky nim mohou sledovat nákupní trendy, upravovat svoji obchodní strategii, a především spotřebitelům poskytovat cílenou, individualizovanou reklamu. Někteří prodejci si přitom tato data nemusí nechávat pouze pro sebe, ale mohou je prodávat jiným společnostem, což pro ně představuje další zdroj zisků.

(Ne)povolený sběr

Před nepřiměřeným či bezúčelným sběrem osobních údajů poskytuje všem fyzickým osobám ochranu zejména unijní nařízení známé pod zkratkou GDPR. *„Osobním údajem nejsou dle GDPR pouze typické údaje jako jméno, e-mail, datum narození nebo adresa bydliště spotřebitele, ale jakákoliv informace, díky níž je prodejce schopen přímo nebo v kombinaci s jinou informací identifikovat konkrétní osobu,”* upozorňuje Eduarda Hekšová. Jako osobní údaj se tak potenciálně může považovat i celá faktura za nákup spotřebitele nebo jeho e-mailová komunikace s prodejcem.

Zpracování osobních údajů spotřebitelů mohou prodejci provádět pouze na základě několika důvodů uvedených v GDPR. Typicky udělí spotřebitel souhlas se zpracováním nebo je zpracování nezbytné pro splnění smlouvy mezi spotřebitelem a prodejcem. Dále je zpracování povolené, pokud ho výslovně vyžaduje zákon (např. pro daňové účely) nebo pokud je prováděno ve veřejném zájmu. Prodejce musí také přesně stanovit, které konkrétní osobní údaje sbírá a pro který účel jsou sbírány. Taktéž je povinen sbírat pouze minimální potřebné množství údajů, které pro splnění stanoveného účelu potřebuje.

Vymazat, prosím!

Tyto informace bývají zpravidla uvedeny v zásadách zpracování osobních údajů, které musí být spotřebiteli dostupné. *„Prodejce je zásadami vázán. Má tedy zakázáno zpracovávat osobní údaje bez zákonného důvodu, zpracovávat je v nepotřebném či excesivním množství a využívat je pro jiné účely,”* dodává Hekšová z dTestu. V případě, že prodejce poskytuje osobní údaje jiným osobám či společnostem, musí je také identifikovat. Pokud by spotřebitel měl podezření, že prodejce tyto povinnosti porušuje, může se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů, aby věc prošetřil. Formulář stížnosti a další relevantní informace mohou spotřebitelé najít zde: <https://uoou.gov.cz/verejnost/stiznost-na-spravce-nebo-zpracovatele>.

Spotřebitelé také disponují několika právy, které jim GDPR přiznává. Zaprvé mohou po prodejci

žádat informace o účelu a rozsahu zpracování jejich osobních údajů, době jejich uchování nebo zda je prodejce poskytuje jiným osobám či společností. Zároveň mohou požádat o zaslání kopie všech osobních údajů, které o nich prodejce vede. Pokud by spotřebitelé zjistili, že osobní údaje jsou chybné, mají právo žádat o jejich opravu. Taktéž mohou odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů, který dříve prodejci udělili. A v neposlední řadě mají také právo požadovat výmaz svých osobních údajů. Zpravidla je pak prodejce povinen vymazat všechny osobní údaje daného spotřebitele, ke kterému má přístup, ledaže se uplatní některá z výjimek obsažených v GDPR. Třeba pokud je zpracování nutné pro splnění jeho zákonné povinnosti.

Kontakt pro média:

Lucie Korbeliusová, media@dtest.cz, tel.: +420 604 556 874

dTest, o.p.s. je největší českou spotřebitelskou organizací, která v ČR působí již od roku 1992. Je vydavatelem spotřebitelského časopisu dTest, na jehož stránkách jsou publikovány výsledky nezávislých a objektivních testů produktů, varování před nebezpečnými a zdravotně závadnými výrobky, informace o spotřebitelských právech a rady, jak tato práva účinně uplatňovat. dTest je součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a evropské spotřebitelské organizace BEUC.

Poradenská linka časopisu dTest – 299 149 009 – je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin a spotřebitelé na ní mohou konzultovat s právními poradci časopisu dTest nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již statisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.

<https://www.dtest.cz/clanek-11441/dtest-mate-nasi-karticku>