



Informace pro provozovatele e-shopů v souvislosti s GDPR

David Janota, 7.10.2019, <http://www.gdpr-poradime.cz>

Připravili jsme výtah nejdůležitějších informací pro majitele nebo provozovatele e-shopů, a to na základě nejčastějších dotazů.

Potřebuji souhlas při nákupu na e-shopu?

Ne. Je ale nutno poskytnout tzv. informační povinnost (viz náš balíček GDPR) dle GDPR čl. 13 a 14 a informace o právech subjektů údajů (tedy klientů). Poskytnutí může být formou odkazu, např. na poslední obrazovce nákupu jako link (href).

Potřebuji souhlas při samotné registraci (bez nákupu)?

Ano. V tomto případě je nutno zobrazit text souhlasu a uživatel musí vyjádřit svůj explicitní souhlas nějakou akcí, např. kliknutím na tlačítko Souhlasím nebo nově povolil UOOU i zaškrťovací políčko (checkbox), které ale nesmí být zaškrtnuté předem. Může být např. poslední krok registrace.

Potřebuji souhlas při registraci a zároveň nákupu?

Ne, pokud informace při registraci a nákupu jsou totožné (např. e-mail, jméno, příjmení). Na cokoli dalšího, tedy údaje, které nesouvisí s plněním smlouvy (např. role ve firmě) je potřeba souhlas.

Potřebuji souhlas k zasílání obchodních nabídek svým klientům?

Ne. Tato možnost je dána zákonným důvodem zpracování Oprávněný zájem správce, viz GDPR, čl. 6, písm. f). Je nutno ale mít na paměti, že nabídky by měly souviset s již provedeným nákupem, tzn. např. nenabízet motorovou pilu tomu, kdo si koupil svetr. Pořád platí, že každý klient musí mít možnost zaslání zrušit - v každém takovém sdělení (newsletter, nabídka) musí tato možnost existovat, např. formou tlačítka „Unsubscribe“ (také viz zákon č. 480/2004 Sb.). Je možné (ale ne nutné) při nákupu nebo registraci zajistit možnost zaslání rovnou odmítnout, např. checkboxem „Nepřeji si zasílat obchodní sdělení“.

Potřebuji souhlas k zasílání obchodních nabídek novým klientům¹?

Ano. Neexistuje totiž žádný zákonný důvod zpracování. Navíc tomto případě musí být uplatněn tzv. double OPT-IN. Tzn. subjekt musí ještě jednou potvrdit, že o toto má zájem, např. do mailu mu přijde potvrzovací link.

Musím vymazat data klienta², když si o to požádá?

Ano, ale ve své podstatě byste se k této situaci neměli dostat. Pro zpracování musíte mít definovanou dobu zpracování, např. 5 let od poslední dodávky. Pokud klient požádá o výmaz před touto dobou, žádost musíte zamítnout. Pokud si požádá po této době, jeho data už by měla být smazána.

Musím vymazat data registrované osoby³, když si o to požádá?

Ano, bezodkladně. Pokud již si registrovaná osoba objednala nějaké zboží, pak viz odpověď výše.

Co můžu zpracovávat?

Doporučujeme jen to nezbytné (zásada minimalizace údajů), tzn. kontaktní a fakturační údaje. Cokoliv navíc může jednak rozporovat UOOU, jednak může klient požádat o tzv. omezení zpracování.

¹ Myšleno těm, kteří si dosud nic nekoupili a mají zájem pouze o zaslání informací.

² Tedy osoby, která si již něco koupila a tudíž existují zákonný důvod zpracování „Plnění smlouvy“.

³ Tzn. osoby (klienta), která si zatím nic nekoupila, je pouze registrována.

Potřebuji souhlas na cookies?

Ne pro tzv. technické cookies (nutné pro zajištění provozu webových stránek a internetových služeb, např. z důvodu responzivního designu). Jedná se téměř výhradně o tzv. relační cookies, které se po ukončení relace (např. přenosu z banky) automaticky vymažou. Můžou to být např. user-input cookies (sledování vstupu uživatele), autentizační cookies (nesmí být ale použity pro vstup na jiné stránky), security cookies, flash cookies (přehrávání multimediálního obsahu), load balancing cookies, UI customization cookies (rozlišení na různých zařízeních). Pozor na cookies sociálních sítí, zde je potřeba rozlišit mezi těmi uživateli, kteří jsou k dané sociální síti přihlášení (pak souhlas není potřeba) a mezi těmi, kdo na dané stránce nejsou (pak je souhlas potřeba)⁴.

U jiných cookies ale je potřeba souhlas, např. u všech reklamních (které sledují chování uživatele), perzistentních (které se s relací nesmažou) nebo analytických cookies.⁵

Jak získat souhlas na cookies?

UOOU se vyjádřil jasně⁶: „Pro cookies nezbytně nutné pro zajištění provozu webových stránek a internetových služeb není nutno získat souhlas uživatele (viz výše). Pro všechny ostatní cookies je nutno získat souhlas, který však lze získat **nastavením běžných prohlížečů**. ... Souhlas je vykládán ve vztahu k účelu, prostředku a způsobu zpracování osobních údajů, nikoliv k produktu či webovské aplikaci, tedy je nadbytečné jednou udělený paušální souhlas například pro cookies třetích stran dále konkretizovat pro jednotlivý vyhledávač nebo zpravodajský server.“

Co musím ke cookies mít?

UOOU k tomu vydalo následující stanovisko⁶: „Správce musí plnit informační povinnost, tj. poskytnout informaci o tom, v jakém rozsahu a pro jaký účel budou osobní údaje (cookies) zpracovány, kdo a jakým způsobem bude osobní údaje zpracovávat a komu mohou být osobní údaje přímo zpřístupněny. Užití pouze vyskakujícího okna nebo lišty nelze vždy doporučit, protože obtěžují uživatele. Popisu zpracování osobních údajů, včetně cookies, je vhodné věnovat speciální a snadno dostupnou informační podstránku, nejlépe označenou jako Cookies.“

Soudní dvůr EU (SDEU) dále uvedl⁷, že mezi informacemi, které poskytovatel služby musí poskytnout uživateli, musí být zahrnuta doba funkčnosti cookies, jakož i informace o možnosti přístupu třetích osob k těmto souborům.

Další důležitou věcí je aplikovat tzv. opt-in souhlas, tzn. uživateli nelze napsat „použitím těchto stránek souhlasíte se zpracováním cookies“.

Musím mít záznamy zpracování?

V souvislosti s činností e-shopu rozhodně ano. Více na našem Facebooku, odkaz ze dne 17.4.2018.



<http://www.facebook.com/gdprcentrum>



https://twitter.com/GDPR_Zlin



<https://www.linkedin.com/company/gdpr-centrum/>

⁴ WP29 ve stanovisku WP294: „V souvislosti se sociálními sítěmi však pracovní skupina poznamenává, že použití cookies třetích stran pro sdílení obsahu pomocí sociálních plug-in pro jiné účely, než je poskytování funkcí, které si jejich vlastní členové výslovně vyžádali, vyžaduje souhlas, zejména pokud tyto účely zahrnují sledování uživatelů napříč internetovými stránkami.“

⁵ Pokud by měl být článek 5 odst. 3 směrnice 2002/58/ES v budoucnu revidován, je možné, že bude k analytickým anonymním cookies přiřazena výjimka. Revize se očekává v průběhu roku 2018-2019, tzv. ePrivacy.

⁶ <https://www.uoou.cz/cookies-a-nbsp-gdpr/d-29966>

⁷ Rozhodnutí Soudního dvora EU ze dne 1. října 2019 ve věci C-673/17