

Bez uvedení telefonního čísla a e-mailu už ani do kina? Zkušenost spotřebitele

epochtimes.cz/2024/03/28/bez-vedeni-telefonniho-cisla-a-e-mailu-uz-ani-do-kina-zkusenost-spotrebitel/

ČR

Bez uvedení telefonního čísla a e-mailu už ani do kina, zkušenost spotřebitele. (serhiibobyk / Envato)



Milan Kajínek

28. 3. 2024

Odysea jednoho českého spotřebitele v boji proti „vysávání osobních údajů“, který vzkazuje čtenářům, aby „neztráceli svoji svobodu a práva vlastní pasivitou“.

Na redakci *Epoch Times* se obrátil muž, který si chtěl koupit osobně lístek do kina, a protože „nevedl telefonní číslo a e-mail“, nebyl mu lístek údajně prodán. „Teď je to lístek do kina, a kdy to budou boty, rohlík, cigarety...? Mně toto vůbec nepřijde jako maličkost,“ napsal překvapený občan. Jeho zkušenost vyvolává řadu dalších otázek.

Například, kde jsou hranice pro sbírání osobních údajů zákazníka a existují vůbec nějaké? Co od nás může prodejce při nákupu legálně vyžadovat a co můžeme odmítnout?

Začneme odyseou, kterou musel podstoupit spotřebitel, kterého na jeho žádost jmenujeme pouze pod přezdívkou „pan Karel“, když se snažil najít odpovědi na tyto otázky.

„Psal jsem stížnost provozovateli kina, který trval na svém a zdůvodňoval to lepším servisem pro zákazníky, který odstartoval po zkušenostech v praxi v době covidu. A bez toho se prostě k onomu lístku nijak nedostanu,“ popisuje událost pan Karel, kterému připadalo podivné, že si nemůže zajít do kina, aniž by kvůli tomu musel poskytnout svůj osobní e-mail a telefonní číslo.

V odpovědi, kterou obdržel, vedení kina uvádí, že „koupě vstupenek bez zadání kontaktních údajů je možná pouze před danou akcí a pouze v případě, že je na místě přítomen pokladník“.

Česká obchodní inspekce (ČOI) i Úřad pro ochranu osobních údajů (ÚOOÚ) skutečně začaly situaci řešit. Inspektorky podnikly kontrolní nákup a úřad začal jednat s vedením kina.

Obrátil se tedy na Českou obchodní inspekci (ČOI): „Opravdu se tím zabývali, ale výsledkem jejich šetření bylo pouze zjištění, že byla porušena pravidla pro ochranu osobních údajů (GDPR), ale dle zákona o ochraně spotřebitele to prý není problém na zásah. Celou věc předali Úřadu pro ochranu osobních údajů (ÚOOÚ).“

Dle odpovědi ČOI na podnět pana Karla inspekce vyslala dvě inspektorky, aby se před promítáním pokusily zakoupit vstupenku „na aktuálně promítaný film“ s tím, že jim „bez zadání osobních údajů prodej nebyl umožněn“.

Úřad ÚOOÚ podle pana Karla případ řeší. „Komunikoval s prodejcem, že opravdu došlo k porušení GDPR, a že to má napravit,“ říká. V dokumentu zaslaném ČOI se konkrétně uvádí, že kino porušilo nařízení EU, protože údaje nebyly poskytnuty dobrovolně – „souhlas nebyl svobodný, jednoznačný ani informovaný“.

Nakonec údajně ÚOOÚ skutečně provozovatele „dotlačil ke změně praktik“.

Zkusili jsme dnes lístek zakoupit on-line a systém stále ukazuje nutnost uvedení e-mailu a telefonního čísla. Kontaktovali jsme tedy sekci prodeje lístků s dotazem, zda při osobním nákupu vstupenky na pokladně budeme muset kinu předávat svůj e-mail a telefonní číslo. Do doby vydání článku kino nereagovalo.

Pan Karel *Epoch Times* sdělil, že se opět chystá do kina vydat a podniknout další pokus o návštěvu nějakého promítání a nákup vstupenky bez udání osobních údajů.

Na případu a snaze chránit své soukromí chce ukázat cestu, jak se mohou občané proti podobnému jednání obchodů bránit a jaká je šance na úspěch. Podle pana Karla je to „výzva pro další lidi, jak se zasadit o své soukromí“, aby „neztráceli svá práva vlastní pasivitou, protože ještě stále je kam se obrátit a existují instituce, které mají naši ochranu v náplni práce. Komunikace s nimi je různá, ale moje zkušenost je ve shrnutí pozitivní, i když zdlouhavá“.

Když oslovil časopis *dTest*, který se specializuje na výběr zboží a ochranu spotřebitelských práv, poradili mu údajně podat stížnost na ČOI. Tedy nic, co by již nevyzkoušel.

Vyžádali jsme si kopie komunikace vedené s provozovatelem kina i úřady, abychom mohli ověřit výpověď pana Karla. Před vydáním článku nám bylo umožněno do kopií dokumentů nahlédnout.

Širší problém sběru dat

S podobnou praxí se setkáváme poměrně běžně i u kamenných obchodů a zejména eshopů. Patří anonymní nákupy do základního práva každého občana, nebo jsou mu nadřazeny požadavky obchodů a prodejních sítí?

Některé projekty ukazují, že spotřebitelé řeší situaci používáním přezdivek (pseudonymů) a „doménových košů“. Na blogu „digitální svobody“ lure popisuje jeden ze spotřebitelů právě takováto poněkud krkolomná řešení.

„Za e-mail, sociální sítě, vyhledávání, ale i za slevy v supermarketu platíme svými osobními daty. Na jejich základě jsou pak modelovány cílové skupiny, na základě těch je pak na nás cílená reklama. V horším případě jsou pak data o nás sbírána, aniž bychom za to vůbec něco získali,“ uvádí autor Hynek Trojánek v článku na webu *a2larm.cz* s návodem, jak blokovat snahy mapovat pohyb uživatele internetu.

Podle kritiků sledování dat jsou svoboda a soukromí občanů postupně ukrajovány pod hesly „bude to dobré pro lepší ochranu (soukromí, dětí...), bezpečnosti“ a další upozorňují, že „dobře míněné sítě políčené tu na teroristy, tu na zneužívače dětí, jsou především až příliš často zneužity k polapení investigativních novinářů, aktivistů či politické opozice“.

A tak se pan Karel ptá: „Proč by to nemělo jít i anonymně? Proč například ÚOOÚ tuto praxi nenapadne a nepřikáže prodejcům, aby povinně umožňovali i variantu anonymního nákupu, především nákupů přes e-shopy? Proč v tomto nejsou aktivní?“

SOUVISEJÍCÍ TÉMATA

ochrana osobních údajů

SOUVISEJÍCÍ ČLÁNKY



Evropská komise plánuje vyšetřovat TikTok kvůli ochraně nezletilých, píše Bloomberg



Itálie udělila společnosti TikTok pokutu ve výši 10 milionů eur

Dorothy Li



eDoklady – pro někoho výtěžek moderní doby, pro jiné nebezpečí digitálního sledování

Milan Kajínek



Digitální technologie a běžný život. O jejích výhodách a hrozbách s poslancem Nacherem Milan Kajínek



Senátní návrh pro svobodnou volbu zůstat offline a platit hotově se bude ještě „ladit“
Juraj Skovajsa



Senátní návrh práva „být offline“ jde dál i přes pokus senátora Lásky zamítnout jej hned na začátku
Juraj Skovajsa

PŘEČTĚTE SI TAKÉ



Reakce českých expertů na dohodu mezi FDA a lékaři o odstranění negativních článků o ivermektinu

Co říkají čeští lékaři na dohodu o stažení několika negativních článků a postů o léku ivermektin ze strany amerického FDA, která byla výsledkem žaloby skupiny lékařů na úřad?



Násilí v německých školách je horší, než se očekávalo: „Mnoho škol se bojí, že si poškodí image“



Výborný: Ministerstvo zemědělství chystá soubor opatření, který farmářům sníží administrativu



„Zázračně objevené“ skartované dokumenty ministerstva zdravotnictví v kauze Metacrill



Hurá na výlet! Většina českých hradů a zámků přivítá první návštěvníky už před Velikonocemi

Epoch sdílení

Nejčtenější články



Otrocká práce, těžké kovy, kontaminace. Problémy s logem zelené žabičky?



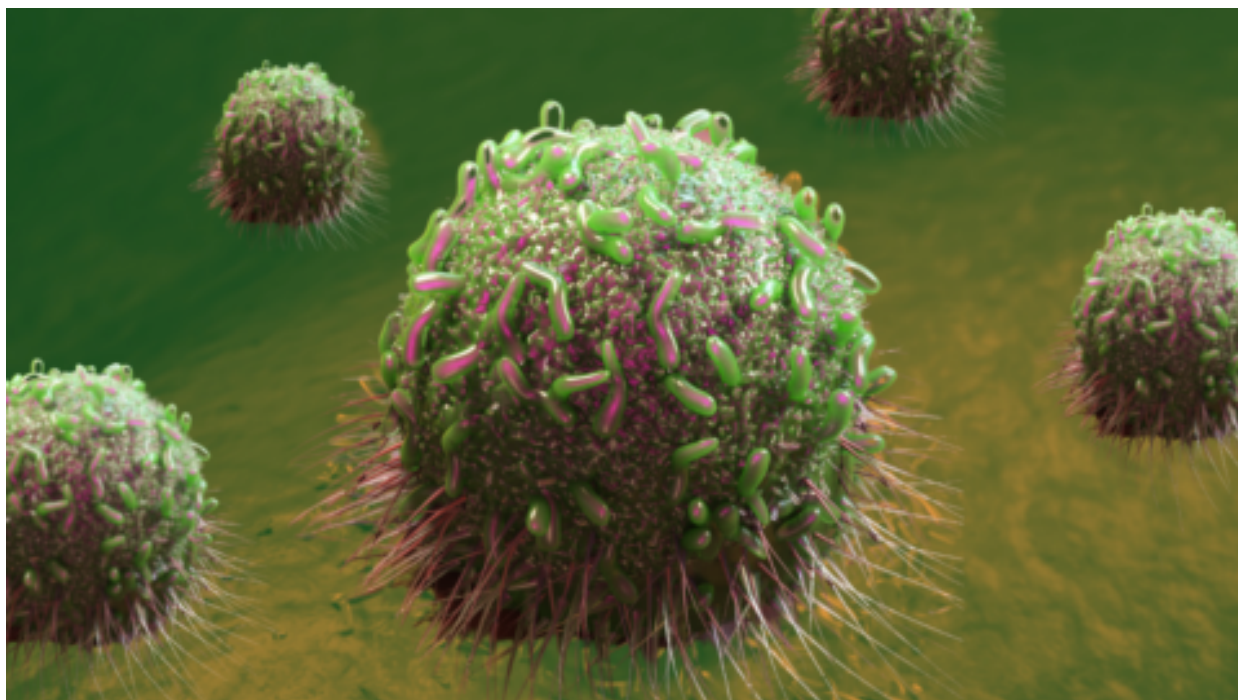
Zvyšování důchodového věku? Prezidentův poradce Bezděk zmínil tři pozitiva nepopulárního kroku



Tichá epidemie rozleptává mysl našich dětí



Člověku, kterého ovládne strach, se zásadně snižuje IQ, upozorňuje Janeček na manipulaci strachem



Elektromagnetická pole jsou pro člověka možným karcinogenem

Vybrané články



Vítězství žalujících lékařů: Úřad FDA odstranil kontroverzní prohlášení odrazující od použití ivermektinu k léčbě covidu



Čína chrlí do světa své dotované elektromobily, země zavádějí protidumpingová opatření



Člověku, kterého ovládne strach, se zásadně snižuje IQ, upozorňuje Janeček na manipulaci strachem



Spotřeba energií na Slovensku razantně klesla. Je to předzvěst ekonomických problémů, říká elektrárenský šéf



Na vlnu renovací podle plánů EU nemáme dostatek lidí, upozorňuje zástupce stavitelů

Více článků