



## Nahrávaný telefonát jako osobní údaj

Zdroj: shutterstock.com

**Snad každý se ve svém životě setkal s poskytovateli služeb, kteří „za účelem zkvalitňování služeb“ nahrávají telefonní hovory. Výsledkem takového telefonátu nezřídka kdy bývá právní jednání, jehož obsahu se zpravidla dovolává poskytovatel služby, který ho má přirozeně k dispozici. V jakém postavení je ale druhá strana – telefonující zákazník?**

Zcela určitě i takový zákazník se totiž může dostat do situace, kdy by mohl potřebovat pro uplatnění svých práv prokazatelně doložit obsah takového telefonního záznamu.

V tomto směru nepřekvapí, že telefonní záznam představuje zpracovaný osobní údaj ve smyslu zákona č. [110/2019](#) Sb., o zpracování osobních údajů (dále jen zákon) a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen nařízení).

Osobním údajem se totiž ve smyslu nařízení rozumí veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě - identifikovatelnou fyzickou osobou je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor, například jméno, identifikační číslo, lokační údaje nebo na síťový identifikátor.

Zákazník (subjekt údajů), jehož osobní údaj je zpracován, pak má v první řadě pasivní právo být informován o zpracování svých osobních údajů při shromažďování osobních údajů, o účelu zpracování a totožnosti správce (srov. čl. 13 nařízení).

Co se rozumí pod pojmem zpracování osobních údajů, je vymezeno v čl. 4 nařízení, přičemž se jedná o jakékoliv operace nebo soubor operací s osobními údaji nebo soubory osobních údajů, které jsou prováděny pomocí či bez pomoci automatizovaných postupů, jako je ve vztahu k telefonnímu záznamu např. shromáždění, zaznamenání, uložení, zpřístupnění přenosem, šíření nebo jakékoliv jiné zpřístupnění, výmaz nebo zničení.

Zákazník má rovněž pasivní právo být informován o době, po kterou budou osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, o kritériích použitých pro stanovení takové doby (srov. opět čl. 13 nařízení).

Uložením povinnosti transparentně vymezit dobu, po které bude osobní záznam zničen, a tedy během které bude možné žádat o vydání takového osobního údaje, se pak zajišťuje, aby se správce údajů nemohl před uplynutím této lhůty jednoduše zprostiti svoji povinnosti zpřístupnit a předat osobní údaj s prostým odkazem, že ho již zničil.

Co se týče aktivních práv zákazníka, tj. práv, u kterých se vyžaduje, aby projevil svoji vůli, pak má např. právo ve vztahu k telefonnímu záznamu žádat dle § 28 zákona, resp. dle čl. 15 odst. 3 nařízení, právě o jeho zpřístupnění a předání (tj. ve formě kopie).

Vedle toho je vhodné zdůraznit, že zákazník (subjekt údajů) má dle č. 18 odst. 1 písm. c) nařízení rovněž právo, aby správce údajů nezničil (nezpracoval) telefonní záznam, jestliže tento zákazník potřebuje pro výkon svých práv, a to i tehdy, jestliže správce již telefonní záznam nepotřebuje pro účely zpracování. Tzn. v tomto případě nelze zničit telefonní záznam ani po uplynutí lhůty, kterou správce určil pro jeho zničení.

Co se týče lhůty k vyřízení žádosti o poskytnutí kopie zpracovaného osobního údaje, tuto je dle § 30 zákona a čl. 12 nařízení nutné vyřídit bez zbytečného odkladu, resp. dle zákona nejdéle do 60 dnů ode dne jejího podání.

V případě podezření na nedodržení povinností zpracovatele osobních údajů (zejména může jít o přešupek dle § 63 odst. 1 písm. e) zákona) je možné dle § 31 zákona podat podnět na Úřad pro ochranu osobních údajů (dále jen Úřad), který do 4 měsíců ode dne podání podnětu informuje stěžovatele (subjekt údajů), zda ověřil zákonnost jejich zpracování či nikoliv.

Výsledkem takového podnětu pak může být správci údajů uložené opatření k odstranění zjištěných nedostatků (tj. poskytnutím kopie telefonního záznamu) v přiměřené lhůtě dle § 60 zákona.

## **Shrnutí**

Zákazník má právo na poskytnutí kopie telefonního záznamu. Případné nevydání kopie ve stanovené lhůtě může naplnit skutkovou podstatu přešupku a Úřad je oprávněn přijmout opatření v podobě uložení povinnosti správci údajů vydat subjektu údajů kopii telefonního záznamu.

**JUDr. Lukáš Zárybnický,**  
advokát