

12. 10. 2022

Veźměte, prosíme, na vědomí, že text článku odpovídá platné právní úpravě ke dni publikace.

Nahrávaný telefonát jako osobní údaj

Snad každý se ve svém životě setkal s poskytovatelem 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 přešůpek 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 přešůpku a Úřad je oprávněn přijmout opatření v podobě uložení povinnosti správci údajů vydat subjektu údajů kopii telefonního záznamu.



JUDr. Lukáš Zárybnický,
advokát

e-mail: office@akzarybnicky.cz

© EPRAVO.CZ - Sbírka zákonů, judikatura, právo | www.epravo.cz

Další články:

- [Odpovědnost člena voleného orgánu dle § 159 OZ a vymezení škody způsobené právnické osobě](#)
- [Vnosy do společného jmění manželů a jejich valorizace v aktuální judikatuře Nejvyššího soudu a Ústavního soudu](#)
- [Právo na přístup ke kamerovým záznamům: střet GDPR, informačního zákona a praxe veřejných institucí](#)
- [Postoupení pohledávky na výživné jako novinka právní úpravy účinné od 1. 1. 2026](#)
- [Jak zahájit provoz mezinárodní letecké linky do České republiky \(EU\): právní požadavky pro aerolinky ze třetích zemí](#)
- [Mimořádné vydržení a vývoj judikatury Nejvyššího soudu](#)
- [Preventivně-sankční funkce náhrady nemajetkové újmy za porušení osobnostních práv pohledem Ústavního soudu](#)

- [Odštěpný závod zahraniční společnosti optikou NIS2: Jak správně určit velikost podniku?](#)
- [Zápis ochranné známky bez komplikací. Klíčem k úspěchu je kvalitní předběžná rešerše](#)
- [Zneužití práva na přístup podle GDPR](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 31. - létající pořizovatel ve světle nového stavebního zákona](#)