**Kategorie: Dlouhodobý slídil**
**Vítěz: Pražská energetika za nahrávání rozhovorů s klienty na přepážkách**

**Pražská energetika, a.s. nahrává hovory s klienty na přepážkách. Neblahý trend nahrávání prakticky jakýchkoli hovorů uskutečněných prostřednictvím telefonu se přenáší i na kamenné pobočky a PRE je jednou z firem, které toto praktikují již řadu let. Tato praxe přitom dle názoru poroty BBA odporuje jak GDPR, tak překračuje pravidla pro sledování zaměstnanců dle zákoníku práce.**

Na praxi nahrávání hovorů s klienty upozornil již v srpnu 2017 server Aktualně.cz, kdy uvedl, že praxe nahrávání probíhá již pět let. S ohledem na to, že se nominace objevila opakovaně i v roce 2019, prověřili jsme na místě praxi a konfrontovali naše zjištění se Zásadami ochrany osobních údajů ve společnostech skupiny PRE.

Podle těchto Zásad je účelem nahrávání hovorů: „jednání o uzavření smlouvy či plnění smlouvy se zákazníkem“. Záznamy komunikace jsou údajně uchovávány po dobu 18 měsíců s odůvodněním, aby společnost byla schopna reagovat na případné reklamace zákazníků.

PRE také informuje o tom, že hovory na přepážkách mohou být nahrávány, informačními cedulkami, které ale lze snadno přehlédnout. Ještě v roce 2017 obsahovaly tabulky informaci, že nahrávky budou užívány ke kontrole zaměstnanců a hned po vyhodnocení budou mazány. V roce 2019 už informovaly tabulky o tom, že smyslem nahrávání je uzavírání a plnění smluv. Dává to ovšem smysl, pokud jsou smlouvy na přepážkách uzavírány písemně?

Ať už je to jakkoli, tak PRE sama sebe usvědčuje z možného porušení GDPR. Buď je nezbytné hovory nahrávat kvůli uzavírání či plnění smlouvy, ale pak nedává smysl umožnit odmítnout takové „nezbytné“ nahrávání bez dopadu na poskytované služby. Nebo to nezbytné k uzavírání a plnění smluv není a smyslem nahrávání je něco jiného, třeba opravdu kontrola zaměstnanců. Potom PRE nesprávně informuje a chybí ji souhlas klientů s tím, aby nahrávky pořizovala, protože jiný právní titul tu zjevně chybí. Jakákoli cedulka a to ani v kombinaci s možností odmítnout nahrávání totiž nemůže takový souhlas klienta nahradit.

Pokud je smyslem kontrola zaměstnanců, na což ostatně už v roce 2017 poukazoval mluvčí PRE, tak je sporné, zda takové jednání je v souladu nejen s GDPR, ale i se zákoníkem práce, který zakazuje ve svém § 316 odst. 2 podrobovat zaměstnance sledování bez závažného důvodu spočívajícího ve zvláštní povaze činnosti zaměstnavatele. Hovor se zákazníkem na přepážce nepochybně takovou zvláštní povahu nemá.

PRE jistě není jedinou společností, která nahrávání dlouhodobě na přepážkách praktikuje a zřejmě při tom porušuje zákon. Smysl udělení ceny spatřujeme i v upozornění na stále se rozšiřující trend nahrávání prakticky jakýchkoli jednání zaměstnanců soukromých společností se zákazníky, který ovšem v řadě případů porušuje platné právní předpisy.

**Zdroj:**
https://www.pre.cz/cs/zapati/ochrana-osobnich-udaju-a-internetovych-stranek/zasady-ochrany-osobnich-udaju-ve-spolecnostech-skupiny-pre/
https://zpravy.aktualne.cz/ekonomika/velky-bratr-v-pre-pozor-na-slova-pri-jednani-o-elektrine/r~4c04d9f280e711e7867b002590604f2e/