Dvacáté Ceny Velkého bratra za rok 2024

Kategorie: Firemní slídil

Vítěz: Obchodní řetězce s potravinami za slevové aplikace

Porota se rozhodla cenu pro Firemního slídila tento rok udělit společně velkým obchodním řetězcům, které provozují supermarkety a hypermarkety s potravinami za jejich slevové aplikace. Albert, Billa, Coop, Globus, Kaufland, Lidl, Norma, Penny, Tesco. To jsou největší obchodní řetězce prodejců potravin v České republice, které využívají slevové aplikace v telefonech a v různé míře k jejich použití tlačí své zákazníky. S využíváním aplikací je přitom spojen rozsáhlý sběr osobních údajů a jejich sofistikované využití. Ocenění jen jedné aplikace nepovažovala porota za spravedlivé ve vztahu k těm ostatním, rozhodla se tedy udělit kolektivní ocenění a poukázat tak na problém celého sektoru těchto služeb.

Slevy dnes představují často jediný způsob, jak lze za rozumné peníze nakupovat rychloobrátkové zboží jako jsou potraviny, nápoje nebo drogerie. U některých řetězců (např. Tesco) v podstatě ve slevě bez těchto nástrojů nenakoupíte, jinde je použití aplikace pro uplatnění slevy zatím spíše okrajové. Ekosystém slev vytvořený obchodními řetězci pak otevírá prostor k dalšímu způsobu výdělku. Tím je využití dat zákazníků. Jestliže dlouho slevovým akcím vévodilo využívání slevových kartiček, které někdy byly a jindy nebyly propojeny s identitou zákazníků, tak dnes už nad kartičkami vítězí slevové aplikace v telefonech. Počty uživatelů těchto aplikací se počítají v milionech (Lidl Plus používají 4 miliony zákazníků, program Kauflandu 3 miliony, aplikaci od Penny 2 miliony a Clubcard od Tesca milion uživatelů). Často lidé mají nainstalovány aplikace více řetězců.

S tím se nenápadným ale zásadním způsobem změnil i způsob a rozsah shromažďování osobních údajů o zákaznících, ale i další jejich využití. Jak algoritmy řídí doporučování zboží pěkně shrnul generální ředitel Albertu Jasper Lauridsen: „*Je to podobné, jako když používáte Netflix nebo Spotify. Když si koupíte jednu věc, mohli byste mít zájem také o jinou, protože víme, že mezi nimi existuje spojitost.*“

Aplikace na rozdíl od slevové kartičky může sbírat nepoměrně více dat. Jde jednak o data o nákupech a využívání aplikace, které mohou poskytnout soukromé detaily třeba o našich stravovacích návycích, velikosti a struktuře rodiny, vlastnictví domácích mazlíčků, ekonomické situaci. Tato data pak mohou být propojována s daty z dalších datasetů k cílení reklamy. Využití datasetů společností Meta nebo Google takto přiznává například Lidl. Vedle toho se jedná o aplikace, které zpravidla požadují rozsáhlé přístupy k funkcím telefonů a osobním údajům, které telefony shromažďují. Může jít o přístup ke kontaktům, video nebo audio nahrávání nebo poloze telefonu. Aplikace také často shromažďují informace o tom jak používáme telefon a o dalších aplikacích v telefonu a jejich využívání. Některé aplikace umožňují zákazníkovi rozsah sběru dat částečně nastavit, což je dobré udělat.

Ačkoli obchodní řetězce často tvrdí, že data nepředávají žádným třetím stranám, tak prověřované aplikace současně obsahují v různé míře (nejvíce jich bylo zjištěno u aplikace společnosti Kaufland) sledovací prvky třetích stran (tzv. trackery), které jsou využívány ke sběru osobních údajů a jejich analýze. Součástí využití těchto prvků pak bývá Ř často předávání dat do zahraničí včetně států, které nezajišťují dostatečnou ochranu dat (např. USA).

Ekonomický tlak, který je vytvářen cenovou politikou řetězců, vede k pochybnostem o tom, že používání aplikace je svobodnou a informovanou volbou zákazníka, tak jak to vyžaduje GDPR. Proto vítáme, že Úřad pro ochranu osobních údajů vyhlásil na tento rok jako jeden z cílů právě kontrolu uvedených řetězců, jejich věrnostních programů a aplikací.

Zdroje:

- https://www.seznamzpravy.cz/clanek/ekonomika-byznys-trendy-analyzy-slevy-jen-za-vase-data-na-vernostni-aplikace-si-posviti-kontrolori-270038

- https://www.gdpr.cz/vernostni-programy-platime-za-zbozi-soukromim

- https://www.e15.cz/byznys/obchod-a-sluzby/dej-osobni-data-usetris-za-rajcata-bez-vernostni-aplikace-plati-zakaznik-i-dvojnasobek-1399488