Volá vám člověk, nebo AI? Od srpna 2026 to musí být jasné

Datum	17.8.2026
Subjekt	INFOPROFI GROUP s.r.o.
Autor	Ladislav Procházka
E-mail	office@infoprofigroup.cz
Region	Česká republika
Kategorie	Firmy

Od 2. srpna 2026 se v celé EU uplatňují povinnosti transparentnosti podle článku 50 nařízení EU 2024/1689 (AI Act). Pokud člověk komunikuje přímo se systémem umělé inteligence, má být srozumitelně informován, že nejde o komunikaci s člověkem, pokud to není z okolností zcela zřejmé. Současně však platí, že samotná „AI hláška“ nelegalizuje automatizované marketingové obvolávání – v ČR se na automatické volací systémy pro přímý marketing vztahují zvláštní pravidla včetně požadavku předchozího souhlasu.

Praha, 17. srpna 2026 – Společnost SOLIDIS s.r.o. upozorňuje na praktické dopady článku 50 nařízení (EU) 2024/1689 (tzv. AI Act), jehož povinnosti transparentnosti se začaly v EU uplatňovat **od 2. srpna 2026**. Týkají se zejména situací, kdy lidé přicházejí do přímého kontaktu s některými AI systémy – včetně hlasových asistentů a voicebotů v telefonních hovorech, chatbotů či automatizovaných „AI agentů“ v zákaznické péči.

Jádrem změny je požadavek, aby člověk věděl, že komunikuje se systémem umělé inteligence, pokud

to není z okolností zcela zřejmé. AI Act přitom pracuje i s výjimkou pro případy, kdy je pro „rozumně informovanou, pozornou a obezřetnou“ osobu zřejmé, že jde o AI; u realistických hlasů a přirozené konverzace je ale spoléhat se pouze na tuto výjimku v praxi riskantní.

Pro telefonní komunikaci to znamená zejména to, že pokud zákazníka kontaktuje automatizovaný hlasový agent, neměl by se vydávat za živého operátora. Oznámení má být poskytnuto nejpozději při první interakci a v jasné a jednoznačné podobě; právní předpis nepředepisuje jedinou „správnou větu“, důležitý je srozumitelný výsledek.

Evropská komise k článku 50 v červenci 2026 zároveň publikovala praktické pokyny (guidelines), které mají sjednotit výklad pro poskytovatele i provozovatele (deployers) dotčených AI systémů a vyjasnit, co do transparentnostních povinností spadá. Komise výslovně uvádí, že tato pravidla se použijí od 2. srpna 2026.

SOLIDIS s.r.o. zdůrazňuje, že nová povinnost transparentnosti se často mylně vykládá jako „zelená“ pro automatizované volání. „Povinnost říct, že volá AI, je jen jeden dílek skládačky. U marketingových hovorů je klíčové mít správně nastavený právní titul a prokazatelný souhlas tam, kde ho zákon vyžaduje – jinak je i perfektně označený voicebot stále problém,“ uvádí jednatel společnosti SOLIDIS s.r.o. Ladislav Procházka.

V českém prostředí je pro automatizované marketingové hovory podstatný zejména zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Ten v § 96 odst. 2 stanoví, že pro přímý marketing je zakázáno využívat sítě nebo služby elektronických komunikací prostřednictvím *automatických systémů volání bez lidské účasti*, pokud k tomu dotčený účastník nebo uživatel nedal předem souhlas.

Důležité je také to, že § 96 dopadá obdobně i na účastníky, kteří jsou právnickými osobami. V praxi to znamená, že ani volání „jen do firem“ samo o sobě automaticky nevylučuje použitelnost příslušných pravidel pro automatizované volací systémy v přímém marketingu.

AI Act zároveň počítá se sankčním režimem za porušení vybraných povinností. V případě porušení některých ustanovení mimo zakázané praktiky podle článku 5 stanoví článek 99 maximální administrativní pokutu až do výše 15 milionů EUR nebo až 3 % celkového celosvětového ročního obratu (podle toho, která hodnota je vyšší).

SOLIDIS s.r.o. na změnu reaguje rozšířením důrazu na auditovatelnost souhlasů a konzistenci dat napříč systémy. Společnost uvádí, že dlouhodobě zajišťuje sběr a správu souhlasů včetně souhlasů pro AI volání z více než 15 platforem a navazuje na své aktivity v oblasti čištění a homologace zákaznických databází, ověřování kontaktních údajů a obohacování dat o další atributy (např. geokódování).

Kontakt pro média: SOLIDIS s.r.o., Vídeňská 545/76, 148 00 Praha – Kunratice, e-mail: office@*solidis.cz*.

O společnosti SOLIDIS
SOLIDIS s.r.o. působí na trhu od roku 2012 a je součástí skupiny firem zaměřených na datový servis v různých segmentech, mimo jiné v risk managementu, monitoringu médií a PR nebo v obchodu a marketingu. SOLIDIS se zaměřuje na datovou analytiku v oblasti B2C, homologaci a obohacování klientských dat, aktualizaci a prověřování kontaktních údajů a přípravu databází potenciálních klientů.