

Nevyžádané marketingové hovory - postup krok za krokem

25.7.2022 - | Český telekomunikační úřad

1. JAK POZNÁM MARKETINGOVÝ HOVOR ODPORUJÍCÍ ZÁKONU O ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍCH

- Nevyjádril jsem aktivně souhlas s marketingovými hovory ve veřejném účastnickém seznamu (*bude vysvětleno dále*)
- Přesto jsem příjemcem telefonátu, který mi nabízí zboží nebo služby
- Volá společnost, se kterou tzv. „nemám nic společného“ (nemám s ní uzavřenou smlouvu, nenakupoval jsem u ní, nezúčastnil jsem se např. soutěže)
- Když se volajícího zeptám, odkud má mé telefonní číslo, označí jako zdroj kontaktu veřejný seznam (či často jen obecně internet) nebo náhodně generované číslo

Zákon o elektronických komunikacích porušen není, když např.:

- Volající provádí výzkum veřejného mínění (=) účelem není nabídka zboží či služeb
- Volá mi moje banka a nabízí prémiový účet (=) zdrojem kontaktu není veřejný seznam, ale zákaznická databáze banky, která disponuje dříve uděleným souhlasem s kontaktováním (např. v rámci uzavření smlouvy) – obdobně platí i pro jiné subjekty, jejichž jsem klientem (např. poskytovatelé zdravotních služeb apod.)

1. CO MÁM DĚLAT V OKAMŽIKU PŘIJETÍ HOVORU, KTERÝ ODPORUJE ZÁKONNÝM PRAVIDLŮM A OBTEŽUJE MĚ

Mám zájem věc dále řešit a nechci opakování stejného hovoru:

- Pokud mám tu možnost, zapnu nahrávání.
- Zeptám se, kdo volá, proč volá, odkud má moje číslo.
- Zdůrazním, že jsem nevyjádřil souhlas ve veřejném seznamu a nejsem si ani vědom toho, že by daná společnost mohla nakládat s mými osobními údaji (neudělil jsem jí k tomu souhlas, nenakupoval jsem u ní, nemám s ní uzavřenou smlouvu).
- Pokud volající tvrdí, že disponuje individuálním souhlasem, sdělím, **že jej odvolávám, mohu stvrdit odvolání i písemně**
- Hovor následně bez průtahů ukončím, zaznamenám si čas hovoru, číslo volajícího, případně uložím nahrávku.
- Pokud se domnívám, že mi bylo voláno neoprávněně, obrátím se na ČTÚ se stížností.

Nemám zájem věc dále řešit:

- Sdělím, že mě hovor obtěžuje, odporuje právní úpravě a neprodleně zavěším.
- Mohu se následně ujistit, že jsem dříve skutečně pro volajícího nevyjádřil individuální souhlas, případně tento odvolat.

1. JAK SI STĚŽOVAT U ČTÚ

- Obrátím se na ČTÚ osobně, písemně (např. e-mailem, poštou) či telefonicky (<https://www.ctu.cz/jak-podat-podani-na-ctu>).
- Popíši událost: datum a čas hovoru, účel hovoru (marketing) a jeho alespoň stručný obsah,

název společnosti, pokud jej vím, telefonní číslo volajícího, své telefonní číslo, svého poskytovatele služeb elektronických komunikací („operátora“) a další související informace. Mohu připojit nahrávku hovoru.

NĚCO NAVÍC

Ani společnosti či jiné podnikatelské subjekty, které mají kontakt na mě z dřívějšího obchodního styku nebo z klientské databáze (e-shopy, banky, operátoři, dodavatelé energie apod.), mě nemohou kontaktovat jen tak. Dokonce ani s číslem fyzické osoby - podnikatele, zveřejněným na internetu, nelze nakládat zcela libovolně. Popsané situace se ale neřídí zákonem o elektronických komunikacích (ten řeší jen případy, kdy zdrojem kontaktu je veřejný účastnický seznam včetně tzv. náhodně generovaných čísel), ale právní úpravou související s ochranou osobních údajů. Případnou stížnost je pak lepší směřovat na Úřad pro ochranu osobních údajů., ale lze se samozřejmě v případě nejistoty obrátit i na ČTÚ.

VEŘEJNÝ ÚČASTNICKÝ SEZNAM

Může být jakýkoliv seznam, který splňuje charakteristiky dle zákona o elektronických komunikacích. Případný souhlas s marketingovými hovory lze vyjádřit prostřednictvím poskytovatele služeb elektronických komunikací - „operátora“. Jeho charakter má např. služba 1188.

<https://www.ctu.cz/nevyzadane-marketingove-hovory-postup-krok-za-krokem>