Obchodování po telefonu

2.10.2024 - | DTest

Nevyžádaný telemarketing – chráníte si své číslo?

Asi i vám se někdy stalo, že vám zazvonil telefon a na druhé straně byl neznámý volající, který vám po letmém představení začal nabízet nejrůznější výrobky nebo služby. Jak se ale k vašemu číslu dostal? Cesty má v zásadě dvě.

Zaprvé zpracovává vaše telefonní číslo v nějaké své soukromé databázi pro marketingové účely. Údaje mohou být v takové databázi pro tyto účely uchovány a využívány jenom tehdy, pokud k tomu podnikatel získá nenuceně (resp. nepodmíněně) spotřebitelův souhlas. Pamatujte, že telefonní číslo je váš osobní údaj. Udělíte-li souhlas se zpracováním osobních údajů, může se týkat i vašeho čísla.

Z praxe: Spotřebitelka Rozálie nakupovala na e-shopu a v rámci objednávkového procesu zaškrtla souhlas s obchodními podmínkami. Souhlas s těmito podmínkami podmiňoval další pokračování v objednávání výrobků, tedy nebylo možné uzavřít smlouvu a zároveň s nimi nesouhlasit. V jedné části obchodních podmínek bylo přitom napsáno, že spotřebitel souhlasí s tím, že poskytnuté osobní údaje budou využity k marketingovým účelům. Prodávající si tímto způsobem nelegálně vytvořil soukromou databázi telefonních čísel. Na žádné z nich správně nemůže volat či posílat SMS s obchodním sdělením. Souhlas se zpracováním osobních údajů k dalšímu marketingu totiž nelze podmínit uzavřením smlouvy a už vůbec jej nelze schovat kamsi do obchodních podmínek, v nichž mají být maximálně technická a vysvětlující ujednání.

V naší telefonické poradně (na čísle 299 149 009) se setkáváme také s modelem „Dej mi souhlas se zpracováním osobních údajů k marketingu, nebo běž nakupovat jinam“. Taková praktika je nelegální a prodejce takto získané údaje nesmí využít. Naopak je legální, když prodávající podmíní vaším souhlasem se zpracováním osobních údajů pro marketing např. vaše členství ve VIP / slevovém klubu. Model „Dej mi souhlas a čerpej nadstandardní výhody plynoucí z členství, anebo mi souhlas nedávej, ale dostaneš jen obvyklé služby“ tedy v zásadě možný je. Souhlas se zpracováním osobních údajů lze samozřejmě kdykoliv odvolat. Prodejce vám v tom nesmí nijak bránit.

Druhá varianta je, že prodávající vlastní databází nedisponuje a „loví“ čísla z veřejných seznamů. Těmi nejznámějšími jsou třeba katalog Zlaté stránky nebo služba 1188. Spadají sem i tzv. náhodně vygenerovaná čísla. Obdobný seznam může založit prakticky kdokoliv, kdo splní zákonná kritéria. Dříve bylo možné, aby prodejce číslo z takového seznamu využíval k telemarketingu, pokud u něj nebylo výslovně uvedeno, že s tím jeho vlastník nesouhlasí. Po dlouhých snahách nejen dTestu došlo k novelizaci zákona a karta se obrátila. Nyní prodejce může číslo z veřejného seznamu využít pouze tehdy, pokud je u něj výslovně uvedeno, že jeho vlastník s telemarketingem souhlasí.

Z praxe: Spotřebiteli Markovi z neznámého čísla zavolala společnost, u níž si nebyl vědom toho, že by jí udělil souhlas ke zpracování osobních údajů, tedy aby si jeho telefonní číslo vedla ve své soukromé databázi. Marek si byl zároveň jistý, že do žádného veřejného seznamu neposkytoval ke svému číslu souhlas s tím, že může být využito pro telemarketing. Jakmile se zeptal prodejce, kde jeho číslo získal, prodejce zavěsil. Šlo o nevyžádaný telemarketing, na který zpravidla navazují další nekalé obchodní praktiky, proto je vhodné takové volající číslo nahlásit k prověření dozorovému úřadu.

Konec uzavírání smluv po telefonu

Uzavření smlouvy jenom po telefonu už mezi podnikatelem a spotřebitelem není možné. Díky směrnici EU byla do českého práva relativně nedávno zakotvená pravidla chránící spotřebitele před telešmejdy.

Ti své aktivity zaměřovali zejména na seniory a nejen kvůli svým nátlakovým praktikám či úpravám záznamů hovorů dovedli z jediného „ano“ vykouzlit uzavření extrémně nevýhodné smlouvy. Proto nyní může podnikatel telefonicky kontaktovat spotřebitele pouze s nabídkou na uzavření smlouvy. Prodejce zároveň musí na začátku hovoru sdělit svou totožnost a účel daného hovoru. Nicméně proškolení (a někdy prostě jen nepoctiví) prodejci umějí volit slova tak, aby se spotřebitel ze zdlouhavého úvodu de facto nic nedozvěděl a jeho ostražitost opadla.

V takové situaci se nebojte volajícího zarazit a doptat se ho na tři základní informace: 1) název společnosti, 2) kde vzal vaše číslo a 3) proč vám volá. Nemějte přitom výčitky, jestliže na první poslech milého prodejce přerušíte či odmítnete, aniž byste si vyslechli jeho nabídku. Extrémní přívětivost je (stejně jako nátlak) pouze jednou z forem psychologické manipulace, jež může být volajícími prodejci využívána.

Pochopitelně není vyloučeno, že narazíte na solidního prodejce a rozhodnete se jeho nabídku po telefonu zvážit, resp. ji akceptujete. Vaším „ano“, které řeknete prodejci do telefonu, proces uzavírání smlouvy ale nekončí. Prodávající vám následně musí zaslat v textové podobě, typicky poštou nebo e-mailem, nabídku na uzavření smlouvy, kterou jste si spolu domluvili po telefonu. Až tehdy, když svůj prvotní souhlas s takovou nabídkou potvrdíte (na podruhé) písemně, jste uzavřeli smlouvu. Přijetí prodejcovy nabídky má obvykle formu buď podpisu na listině, kterou vám prodejce zaslal poštou, nebo může jít jen o prostou souhlasnou odpověď na e-mail. Účel je jasný, spotřebitel má možnost si nabídku znovu v klidu a bez nátlaku promyslet.

I když smlouvu popsaným způsobem nakonec uzavřete, máte právo od ní odstoupit. Tyto smlouvy totiž patří do kategorie smluv uzavřených na dálku, kdy jako spotřebitel máte právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů. Lhůta se zpravidla počítá ode dne, kdy jste obdrželi objednané zboží. Mějte přitom na paměti, že z práva na odstoupení od smlouvy existuje řada výjimek, typicky nelze odstoupit od smlouvy o prodeji zboží podléhajícího rychlé zkáze nebo zboží upraveného spotřebiteli na míru. K odstoupení neváhejte využít náš formulář ze vzorů dostupných bezplatně na www.dtest.cz/vzory.

Neoprávněné platby po telefonu

Z praxe: Spotřebitel Roman se obrátil na službu dTestu www.VaseStiznosti.cz s tím, že mu operátor naúčtoval bez jeho vědomí částku 299 Kč. dTest Romanovi zprostředkoval vyjádření operátora, který uvedl, že se jednalo o platbu prostřednictvím tzv. prémiové SMS a že je v podstatě jen platebním prostředníkem.

Podstatou masově se vyskytujících případů s tzv. prémiovými SMS je, že spotřebiteli přijde SMS s informací o provedené platbě, ačkoliv v danou chvíli žádnou objednávku neučinil a žádnou platbu neprovedl. Za velkou částí stížností na opakující se služby stojí objednávky staršího data, které byly zpoplatněny později. Typicky jsou to nabídky, kdy je první měsíc objednané služby zdarma, konkrétně předplatné hry nebo přístup k placeným stránkám na internetu, někdy též jen lokalizace telefonu.

Nezřídka se ale objevují i případy, kdy spotřebitelé žádnou nabídku neučinili, přesto jim byla částka

stržena. Pokud i vy jste se stali obětí takové praktiky, neprodleně kontaktujte operátora s žádostí o blokaci těchto (dalších) plateb a rovněž kontaktujte společnost, která neobjednanou službu poskytla. Pokud jste si nic neobjednali, nemusíte nic platit. Naopak je to poskytovatel služby, který musí prokázat, že jste s ním uzavřeli smlouvu. Z našich zkušeností můžeme potvrdit, že společnosti peníze po výzvě často vracejí. V rámci služby www.VaseStiznosti.cz evidujeme případy, které byly s poskytovatelem služby vyřešeny dohodou – předplatné bylo ukončeno a stržené peníze spotřebitelům vráceny.

Jak službu zrušit?

Všichni poskytovatelé výše popsaných služeb jsou povinni reagovat na zrušení předplatného formou SMS s textem „STOP“ na pětimístné číslo služby. Toto číslo je shodné s prvními pěti číslicemi telefonního čísla, ze kterého byla SMS odeslána. Pokud by poskytovatel služby takovou SMS ignoroval, můžete u něj službu reklamovat. Pokud by tato reklamace nebyla vyřízena, máte možnost obrátit se na Asociaci poskytovatelů mobilních služeb na e-mailové adrese platmobilem@apms.cz, kam zašlete kopii komunikace s poskytovatelem služby.

http://www.dtest.cz/clanek-11143/obchodovani-po-telefonu