

Jak se bránit otravnému telemarketingu?

26. 3. 2015 12:30

Úřad pro ochranu osobních údajů (ÚOOÚ) v březnu oznámil, že uložil dvěma společnostem vysoké pokuty za rozesílání e-mailů s nevyžádaným obchodním sdělením. Firma Traffic7 musí zaplatit 1,9 milionu korun a společnost marketing CZ půl druhého milionu.



Foto: ČT
Popisek: ÚOOÚ

Oběma firmám byla pokuta shodně uložena za to, že po delší dobu zasílaly hromadně e-maily s obchodním sdělením v řádu stovek opakování, což bylo pro adresáty mimořádně obtěžující - a na základě jejich stížností se ÚOOÚ tímto proviněním proti zákonu o [některých službách informační společnosti](#) začal zabývat.

Nevyžádaná obchodní sdělení, která každý z nás dostává do své mailové schránky, však nejsou zdaleka jediným projevem moderního a agresivního marketingu, který nás obtěžuje.

A jak z diskuse na sociálních sítích vyplývá, ani zdaleka nejotravnějším. Jednak tento jev celkem striktně vymezuje zákon o některých službách informační společnosti, ale především se mu může prakticky každý uživatel internetu **bránit** nastavením filtru v emailovém klientovi. Obdobně snadno si poradíme s obchodními sděleními zasílanými prostřednictvím SMS, jejichž regulace rovněž spadá pod zmíněný zákon. Co však mezi běžnými uživateli internetu či mobilů s přehledem vítězí jako nejotravnější způsob nabízení zboží či služeb, je telefonické volání z různých call center či agentur, tzv. **telemarketing**.

Stává se nám se železnou pravidelností, že v obchodě, autobuse nebo při důležitém rozhovoru nám začne zvonit mobil jak o život, a když jej konečně vylovíme, medový hlas se začne

vemlouvav do našich myslí a především peněženek. A přestože máme možnost tento rozhovor okamžitě ukončit, většinou si povzdechne, kdy asi zase podobná nabídka zacinká v nejméně vhodné chvíli.

Někoho však může současně napadnout i to, kde volající vlastně sehnal naše telefonní číslo, když nás navíc někdy přímo osloví naším jménem. Předseda Úřadu pro ochranu osobních údajů **RNDr. Igor Němec** k tomu podotýká: „Pokud jsem si jistý, že jsem nedal souhlas s tím, aby mi byly podobné obchodní nabídky předkládány, spojení jména a telefonního čísla je už na pováženou. Naše číslo mobilního telefonu je totiž unikátní identifikační znak, protože se nemůže stát, dokonce ve výjimečných případech i na rozdíl od rodného čísla, aby měl ještě někdo stejné. Ve spojení se jménem jde evidentně o osobní údaj a jeho zpracování, tedy například i používání k hromadným obchodním nabídkám, podléhá zákonu o ochraně osobních údajů.“

Problém je, že se od operátora v call centru ani na přímou žádost obvykle nedozvíte, kde na vás číslo sehnal. Obvyklou výmluvou je, že od agentury, což zpravidla bere chuť dále pátrat. A pokud se dozvíte, že vaše číslo bylo náhodně generováno počítačem, pak vůči anonymnímu stěžovateli cítíte i bezmoc. Na rozdíl od nevyžádaných obchodních sdělení obdržných do mailové schránky se u telemarketingu velmi obtížně zjišťuje ten, kdo za tím vším stojí. A pokud jste si telefonát navíc nenahráli, tak než řešit – **kam si stěžovat, na koho a na co**, raději vše necháváme být.

„Nabídky z call center lze označit jako **obtěžující telefonní volání**,“ konstatuje **PhDr. David Pavlát, tiskový mluvčí ÚOOÚ**, ale současně potvrzuje, že při stížnosti může být oříškem už jen určení, komu ji směřovat: „Obvykle se jedná o působnost Českého telekomunikačního úřadu, někdy Ministerstva průmyslu a obchodu a v některých případech může jít o tzv. agresivní obchodní praktiky, a tam je dána působnost České obchodní inspekce.“

Stává se také, že jsme **souhlas** s podobnými nabídkami kdysi sami dali, a to při podpisu smlouvy se svým mobilním operátorem. Je obvykle skryt na některé z mnoha stran smlouvy psaných drobným písmem. Navíc operátoři své kontakty často předávají partnerským firmám, což v rámci honu na zákazníka mohou být banky, prodejci energií až po dealery aut, tedy prakticky kdokoli.

Prvním krokem je tedy **projevit nesouhlas** s dalším obtěžujícím telemarketingem u svého mobilního operátora a vyžádat si změnu v tomto bodě smlouvy. Vzhledem k tomu, že operátoři se často vymlouvají, že tuto službu pro ně vykonávají externí firmy, je při dalším telefonátu třeba dát najevo zřetelný nesouhlas. A pak se obrátit na **Český telekomunikační úřad, případně Českou obchodní inspekci**.

Pokud však call centrum zná nejen vaše telefonní číslo, ale také další **osobní údaje**, pak je v souvislosti s obtěžujícím telefonním voláním zpracovává, a to už spadá do kompetence ÚOOÚ. Podle zákona máme právo, pokud s obtěžujícím telefonátem nesouhlasíme, žádat operátora call centra, aby naše osobní údaje nadále nezpracovával, tedy aby nám už nikdy nevolal.

Máme také právo zjistit zdroj, který mu naše data poskytl. Pokud nám call centrum nevyhoví, nebo nejsme s výsledkem spokojeni, je další možností obrátit se na přímo na **Úřad pro ochranu osobních údajů**.

Stěžovatelé se však musí připravit na to, že kromě vyplnění formuláře je nezbytné všechny skutečnosti doložit, protože bez toho samozřejmě není možné zahájit kontrolu nebo dokonce správní řízení. „Ročně řešíme několik desítek dotazů na obtěžující telefonáty,“ uvádí David Pavlát.

Sdružení ochrany spotřebitelů radí, jak se bránit nevyžádaným telefonátům:

1. Pečlivě čtěte obchodní smlouvy, zda neposkytujete souhlas s využitím svých osobních údajů. Můžete jej i dodatečně odvolat.
2. Pokud vám společnosti přesto nabídky volají, důrazně to odmítněte s tím, že si nepřejete být dále kontaktováni. O totéž požádejte mobilního operátora.
3. Stížnost směřujte na telekomunikační úřad, obchodní inspekci nebo ÚOOÚ.
4. Hlavní nebezpečí posuzování obchodních nabídek nebo dokonce smluv po telefonu však není v tom, že vás to obtěžuje. Spotřebitel nemá v průběhu telefonátu dostatek času si vše řádně promyslet a může se zavázat k něčemu pro něj nevýhodnému. Než ztratíte čas a energii s povězením smlouvy nebo stížnostmi, je lépe těmto potížím předejít.



Partner článku

<http://www.krajsekelisty.cz/stredocesky-kraj/9120-telefonicke-premlouvani-je-jednoznacne-nejotravnejsi-zpusob-nabizeni-zbozi-jak-se-branit-obtezujicimu-telemarketingu.htm>

http://www.vzory.cz/uouu/jak-se-branit-otravnemu-telemarketingu/#.VRj3YXrO_dk