

Jak se bránit nevyžádanému telemarketingu

Co je telemarketing?

Jde o hovory po telefonu ze strany call center, obchodních či marketingových společností, které se tímto způsobem snaží oslovit nové, stávající, nebo bývalé zákazníky s nabídkou produktů nebo služeb, případně je účelem hovoru snaha získat marketingově cenné informace.

Následující text se týká nevyžádaných marketingových hovorů, které jsou uskutečňovány bez vazby na předchozí vztah mezi volaným a volajícím.

Jak zabránit nevyžádanému telemarketingu?

Novela zákona o elektronických komunikacích přináší od roku 2022 pro řešení problému nevyžádaného telemarketingu zásadní změnu ve prospěch těch, kteří si nepřejí být nevyžádanými nabídkami obtěžováni. Dle novelizovaného znění ustanovení § 95 a 96 tohoto zákona je zakázáno prostřednictvím sítí nebo služeb elektronických komunikací nabízet marketingovou reklamu nebo jiný obdobný způsob nabídky zboží nebo služeb účastníkům nebo uživatelům, kteří v účastnickém seznamu neuvedli, že si přejí být kontaktováni za účelem marketingu. Cílem marketingové reklamy tak mohou být pouze ti uživatelé a účastníci, kteří si to výslovně přejí a svoji vůli aktivně projeví. Tzv. princip „opt out“ se tím zásadně mění na „opt in“.

Účastnickým seznamem ve smyslu předmětných ustanovení zákona o elektronických komunikacích je takový veřejný seznam, jehož účelem je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně nezbytného minimálního množství dalších identifikačních prvků. Vzhledem k tomu, že se jedná o veřejný seznam, musí být seznam uveřejněn, tj. dostupný všem potenciálním zájemcům o jeho využití, aby na něj mohlo být nahlíženo jako na účastnický seznam. Dále zákon o elektronických komunikacích nově stanoví právní fikci, že za vytvoření účastnického seznamu se podle § 95 odst. 5 považuje i **náhodné vygenerování telefonních čísel a rovněž seznam telefonních čísel bez jiných identifikačních údajů nebo seznam, ve kterém se uvádí telefonní čísla či osobní nebo identifikační údaje účastníků, kteří neuvedli, že si přejí být kontaktováni za účelem marketingu.**

Nerespektování tohoto ustanovení obtěžováním marketingovou reklamou nebo jiným obdobným způsobem nabídky zboží nebo služeb je přestupkem podle zákona o elektronických komunikacích. Stěžovatelé se mohou s oznámením na porušení zákona obracet přímo na **Český telekomunikační úřad**, který je příslušný k projednání přestupku i k vybírání a vymáhání pokut.

Každý, kdo shromažďuje osobní údaje účastníků k vydání seznamu účastníků, jehož účelem je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně nezbytného minimálního množství dalších identifikačních prvků, je povinen mimo jiné zajistit, aby účastníci nebo uživatelé mohli u svých osobních údajů uvést, že si přejí být kontaktováni za účelem marketingu. Neuvedení ve veřejném seznamu účastníků, ověřování, oprava a odstranění osobních údajů ze seznamu a uvedení informace, že si účastník nebo uživatel přeje být kontaktován za účelem marketingu, je bezplatné.

Jestliže není Vaše telefonní číslo ve veřejném telefonním seznamu označeno přáním, aby bylo kontaktováno marketingovým voláním, kontaktováno být nemůže.

Změna režimu „opt-out“ na režim „opt-in“ v tomto nikterak nemění stávající stav, kdy je dána možnost kontaktovat stávající zákazníky, když se předmětná právní úprava týká pouze těch hovorů, u nichž není mezi volajícím (kontaktujícím) a volaným (kontaktovaným) žádný vztah (volaný, resp. kontaktovaný není stávajícím nebo bývalým zákazníkem).

Zdrojem kontaktu není v daném případě veřejný účastnický seznam, když např. dodavatel bude mít kontakt a další podmínky vztahu s klientem domluvené a nebude využívat veřejného účastnického seznamu. Předmětná právní úprava obsažená v zákoně o elektronických komunikacích se tak na takové případy nevztahuje. Pokud je vytvářena určitá interní databáze kontaktů, je potřeba při jejím vytváření a nakládání s údaji v ní obsaženými respektovat pravidla stanovená obecným nařízením o ochraně osobních údajů (GDPR). V případě, že Vám volá s telemarketingovou nabídkou obchodník, u něhož jste nakupovali nebo využili službu, není takové jednání a priori porušením GDPR. V takovém případě přejděte na předposlední bod tohoto dokumentu „Vznést námitku proti zpracování osobních údajů“.

K aktivní ochraně před nevyžádaným telemarketingem lze využít i možnosti „chytrého“ telefonu a využívat aplikace sloužící k blokování nevyžádaných marketingových hovorů. Jde například o aplikaci typu Nevolejte.cz - Stop Otravům!¹.

Jak se bránit nevyžádanému telemarketingu a jak mu předcházet?

- **Neuvádět ve veřejném seznamu, že si přejete být kontaktován/a za účelem marketingu.**
Pokud Vám někdo takový návrh dá, odmítněte jej.
- **Nesdělovat své osobní údaje volajícimu**
Nesdělujte své osobní údaje v průběhu nevyžádaného hovoru, zejména pokud nejste schopni identifikovat volajícího. V některých případech volající zná pouze Vaše jméno a příjmení, ale hned na začátku hovoru Vás vyzve ke sdělení dalších osobních údajů (např. e-mailové adresy, adresy bydliště, data narození atd.), např. pod záminkou ověření Vaší totožnosti příjemce hovoru. Pokud máte jakoukoliv pochybnost o nutnosti sdělovat údaje, je lepší komunikaci s volajícím ukončit.
- **Identifikovat volající subjekt**
Poznamenejte si, kdo Vám volal, případně jménem jaké společnosti. Pokud není Vaše číslo zapsáno ve veřejném seznamu s poznámkou, že si přejete být kontaktováni marketingovými hovory, můžete se obrátit na Český telekomunikační úřad se stížností.

Nevíte, kdo Vám volal?

Pokud neznáte identifikační údaje účastníka telefonní stanice, ze které je generováno obtěžující telemarketingové volání, můžete se obrátit na svého poskytovatele služeb elektronických komunikací, který je podle § 67 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích povinen na Vaši žádost provést identifikaci účastnického čísla,

¹ http://nevolejte.cz/block_mobile_app.aspx

ze kterého byla uskutečněna obtěžující volání, a to zpětně u konkrétních volání, která byla označena jako obtěžující².

- **Vznést námitku proti zpracování osobních údajů**

Po identifikaci subjektu (název společnosti, adresa, příp. IČO), který vám volal, se na něj můžete písemně obrátit a **vznést námitku proti zpracování Vašich osobních údajů** pro účely přímého telemarketingu. Jakmile vznesete námitku, správce osobních údajů musí podle čl. 21 odst. 3 GDPR přestat bez zbytečného odkladu osobní údaje pro telemarketing zpracovávat.

- **Požádat o informaci o zdroji získání Vašich osobních údajů**

Ke zjištění, z jakého zdroje volající Váš telefonní kontakt získal, je možné využít čl. 15 odst. 1 GDPR a požádat písemně volajícího o informaci o zpracování Vašich osobních údajů a konkrétně i zdroji (původu) Vašich osobních údajů, které k volání využil.

V případě, že od volajícího obdržíte nedostatečnou odpověď, o které se budete domnívat, že neobsahuje pravdivé, úplné či přesné vysvětlení, můžete se obrátit na **Úřad pro ochranu osobních údajů**. Ve stížnosti musíte vždy prokazatelně doložit, že Vaše žádost či námitka správci byla odeslána, popř. doložit komunikaci. Aby se Úřad mohl stížností zabývat, je dále nutné kromě telefonního čísla volajícího uvést také přesné datum a čas volání. Pro podání stížnosti je možné využít formulář na webových stránkách Úřadu, viz [Formulář pro podávání stížností](#).

Informace týkající se obecnější problematiky „kontaktování za účelem marketingu“ po výše citované novele zákona o elektronických komunikacích naleznete v rámci [Výkladového stanoviska](#) Českého telekomunikačního úřadu, Ministerstva průmyslu a obchodu a Úřadu pro ochranu osobních údajů.

² Zákon o elektronických komunikacích umožňuje, aby po Vás poskytovatel služeb požadoval uhradit náklady na zjištění čísla.