



TISKOVÁ ZPRÁVA

Informace k problematice nevyžádaných marketingových a zlomyslných nebo obtěžujících volání ve veřejně dostupné telefonní síti elektronických komunikací.

Český telekomunikační úřad (dále jen „ČTÚ“) na základě vlastního zjištění a stížností účastníků veřejně dostupné telefonní služby došel k závěru, že dochází k navýšení nevyžádaných marketingových a zlomyslných nebo obtěžujících volání v telefonní síti.

ČTÚ považuje za nutné účastníky telefonní sítě informovat ve věci.

Nevyžádané marketingové hovory jsou obvykle generovány v call centrech obchodních či marketingových společností, které se tímto způsobem snaží oslovit telefonní účastníky pro zakoupení různých produktů, případně je účelem hovoru snaha získat od telefonních účastníků marketingové informace.

Dle zjištění ČTÚ jsou volání z call center marketingových společností často generována v jednom okamžiku zároveň na více telefonních čísel. Telefonní hovor je však uskutečněn pouze s telefonním účastníkem, který se k telefonnímu hovoru přihlásí jako první a zbývající generovaná volání jsou zrušena, což způsobuje stížnosti volaných účastníků, kteří po přijetí hovoru nemohou hovor s volajícím účastníkem uskutečnit, protože tento je již volajícím účastníkem zrušen. Volaný účastník má pocit, že se v tomto případě jedná o poruchu jejich telefonního přístroje.

Podle § 96 odst. zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů je zakázáno prostřednictvím sítí nebo služeb elektronických komunikací nabízet marketingovou reklamu nebo jiný obdobný způsob nabídky zboží nebo služeb účastníkům, kteří ve veřejném seznamu podle § 95 odst. 1 písm. b) nebo § 95 odst. 2 zákona o elektronických komunikacích uvedli, že si nepřejí být kontaktováni za účelem marketingu. Příslušné označení v telefonním seznamu realizuje na vyžádání zdarma každý poskytovatel služeb elektronických komunikací.

V případě stížnosti účastníka je pro další postup ČTÚ ve věci rozhodujícím faktorem, zda volaná telefonní stanice je v telefonním seznamu označena značkou zákaz marketingových volání a zda se jedná o nevyžádané marketingové volání. V případě prokázání správního deliktu uloží Úřad za tento správní delikt pokutu podle § 118 odst. 15) zákona o elektronických komunikacích až do výše 20 000 000 Kč.

Zákon o elektronických komunikacích neupravuje problematiku nevyžádaných marketingových volání účastníkovi, který je zveřejněn v telefonním seznamu, ale který neuvedl, že si nepřeje být kontaktován za účelem marketingu, jakož i případy, kdy telefonní stanice není v telefonním seznamu zveřejněna.

V tomto případě má volaný účastník možnost obrátit se na Českou obchodní inspekci, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, která provádí dozor nad dodržováním

povinností stanovených zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Ustanovení § 5a upravuje a násl. Příloha 2, písm. c) definuje agresivní obchodní praktiky (pokud podnikatel opakovaně činí spotřebiteli nevyžádané nabídky prostřednictvím telefonu, faxu, elektronické pošty, nebo jiných prostředků na dálku, s výjimkou vymáhání splatných smluvních závazků způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy).

Za zlomyslná nebo obtěžující volání jsou považovány veškeré hovory, které účastník takto označí. Pokud účastník nezná identifikační údaje účastníka telefonní stanice, ze které je generováno zlomyslné nebo obtěžující volání, je oprávněn se obrátit na svého poskytovatele služeb elektronických komunikací, který podle § 67 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích je povinen na žádost účastníka a na náklady tohoto účastníka zajistit službu identifikace účastnického čísla, ze kterého byla uskutečněna zlomyslná nebo obtěžující volání, a to zpětně u konkrétních volání, které účastník označí jako zlomyslná nebo obtěžující, nejpozději však do 2 měsíců ode dne uskutečnění takového volání.

Podle § 67 odst. 2 zákona o elektronických komunikacích službou identifikace účastnického čísla podle odst. 1 se rozumí poskytnutí údajů o fyzických a právnických osobách (účastnické číslo a identifikační údaje účastníka), a to i tehdy, pokud účastník odmítl uveřejnění.

Po získání veškerých identifikačních údajů se lze v dané věci obrátit na orgány Policie ČR.

sekretariát
předsedy Rady
Českého telekomunikačního úřadu

Praha 10. ledna 2011