

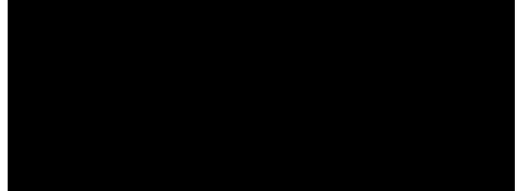


# Český telekomunikační úřad

ODBOR PRO SEVEROMORAVSKOU OBLAST

Havlíčkovo nábřeží 2728/38, 702 00 Ostrava-Moravská Ostrava

Vážený pan



Číslo jednací  
ČTÚ-35 063/2021-638/l. vyř. -Koj

Vyřizuje / telefon  
Mgr. Jana Koralová/595 138 566

Ostrava  
9. 8. 2021

## Vyřízení žádosti o poskytnutí informace

Vážený pane ,

dne 26. 7. 2021 obdržel Český telekomunikační úřad, odbor pro severomoravskou oblast (dále též jen jako „Úřad“) Vaše podání, které obsahovalo žádost o poskytnutí informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

K Vaší žádosti Vám Úřad poskytuje následující informace, které jsou členěny k jednotlivým citovaným dotazům.

*„Kolik stížností na telemarketingová volání evidoval ČTÚ v roce 2020 a v roce 2019?“*

Úřad eviduje na telemarketingová volání za rok 2019 celkem 17 stížností a za rok 2020 celkem 16 stížností. Úřad si k těmto souhrnným číselným údajům dovoluje podotknout, že jsou Úřadem evidovány jako stížnosti v kategorii nabízení marketingové reklamy v rozporu s § 96 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o elektronických komunikacích“). Obecně však platí, že některé stížnosti evidované Úřadem mohou být takzvaně hraniční, tj. kdy např. není zcela zřejmé, zda se skutečně jednalo kupř. o marketingové volání, ale hovor (a tím i stížnost na něj) byl obecně vyhodnocen jako obtěžující, což může být v některých případech velmi úzce související kategorie volání a tedy i stížností s již uvedenou kategorií nabízení marketingové reklamy.

*„Jaké byly hlavní důvody uváděné v těchto stížnostech?“*

Nejčastější (resp. „hlavní“) důvody stížností evidovaných Úřadem ve vztahu k telemarketingu za roky 2019 a 2020:

a) stěžovatel byl kontaktován s nabídkou marketingu i přes to, že uvedl, že si nepřeje být kontaktován za účelem marketingu (zde lze ještě rozeznat dva nejčastější případy: i) jeho číslo je ve veřejném seznamu i s poznámkou o tom, že si nepřeje být kontaktován

s nabídkou marketingu, ii) oznámil svému poskytovateli, ale zmínka není poznamenaná ve veřejném seznamu),

b) stěžovatel byl kontaktován s nabídkou marketingu i přes to, že uvedl, že si nepřeje být kontaktován za účelem marketingu, nicméně při prošetřování bylo zjištěno, že v průběhu trvání smluvního vztahu (nejčastěji s poskytovatelem služeb elektronických komunikací) souhlas udělil (odvolal svůj předchozí nesouhlas s marketingem),

c) stěžovatel si určité zprávy vysvětlí jako obtěžování marketingem, ale ve skutečnosti tomu tak není (např. informace od poskytovatele o čerpání dat, odkaz na aplikaci SmartTV, e-mailový klient),

d) stěžovatel je kontaktován s nabídkou marketingu od podnikatele, jehož telefonní číslo si již zablokoval (tzv. black list telefonních čísel).

*„Jak ČTÚ s těmito stížnostmi naložil s uvedením jednotlivých způsobů řešení v procentech (tedy v jakém procentu je ČTÚ vyřešil, v jakém procentu je předal k řešení jinému orgánu apod.)“*

V roce 2019 Úřad evidoval celkem 17 stížností, z toho 15 stížností (88,24 %) vyřídil podle zákona o elektronických komunikacích a u 2 stížností (11,76 %) Úřad konstatoval, že k porušení zákona o elektronických komunikacích nedošlo.

V roce 2020 Úřad evidoval celkem 16 stížností, z toho 15 stížností (93,75 %) vyřídil podle zákona o elektronických komunikacích a u 1 stížnosti (6,25 %) Úřad konstatoval, že k porušení zákona o elektronických komunikacích nedošlo.

S pozdravem

Mgr. Bc. Barbora Čechová v.r.  
ředitelka odboru  
pro severomoravskou oblast