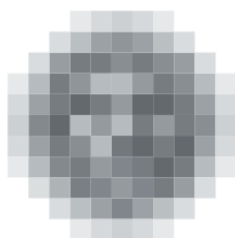


Jak se bránit nevyžádanému telemarketingu

11. února 2019

1. verze



**úřad pro ochranu
osobních údajů**
the office for personal
data protection



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 pro zakoupení 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. 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“.

Jak zabránit nevyžádanému telemarketingu?

Stávající zákon o elektronických komunikacích nevyžádaný telemarketing výslovně nezakazuje, ale s využitím ustanovení tohoto zákona jej lze výrazně omezit. Možností je postupovat dle ustanovení § 95 a 96 tohoto zákona, podle kterých je možné zaznamenat ke kontaktu účastníka uvedenému ve veřejném seznamu, že si nepřeje být kontaktován za účelem marketingu. Nerespektování této vůle účastníka je přestupkem. Účastníci zapsaní do veřejného telefonního seznamu s poznámkou zákazu marketingového volání se mohou obracet s oznámením o porušení zákona přímo na **Český telekomunikační úřad**, viz: (<https://www.ctu.cz/jak-podat-podani-na-ctu>). Zápis do veřejného seznamu bezplatně účastníkům zajistí telefonní operátor.

Jestliže není vaše telefonní číslo ve veřejném telefonním seznamu označeno zákazem marketingových volání, může být kontaktováno¹.

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!².

Vedle technické možnosti bloky některých příchozích hovorů ve svém mobilním telefonu má volaný účastník možnost obrátit se na **Českou obchodní inspekci**, která provádí dozor nad dodržováním povinností stanovených zákonem o ochraně spotřebitele. Ustanovení § 5b tohoto zákona 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).

¹<https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/clanky/tiskova-zprava-informace-k-problematice-nevyzadanych-marketingovych-zlomyslnych-nebo-obtezujicich/soubory/tz0110012011.pdf>

² http://nevolejte.cz/block_mobile_app.aspx



Jak se bránit nevyžádanému telemarketingu a jak mu předcházet?

- **Uvést ve veřejném seznamu, že si nepřejete být kontaktován/a za účelem marketingu**

Pokud jste již dříve souhlasili s uvedením vašich kontaktních údajů ve veřejném telefonním seznamu, obraťte se na svého telefonního operátora a požádejte jej o uvedení zákazu kontaktování za účelem nabízení obchodu a služeb (příného marketingu) v tomto seznamu. Dále je možné se obrátit přímo na vydavatele veřejného telefonního seznamu³ a požádat jej o uvedení zákazu marketingového volání.

- **Nesdělovat své osobní údaje volajícím**

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 totožnosti příjemce hovoru. Pokud máte jakoukoliv pochybnost o nutnosti sdělovat údaje, je lépe další komunikaci s volajícím ukončit.

- **Identifikovat volající subjekt**

Poznamenejte si, kdo vám volal, případně jménem jaké společnosti. Pokud je vaše číslo zapsáno ve veřejném seznamu s poznámkou, že si nepřejete 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, ze kterého byla uskutečněna obtěžující volání, a to zpětně u konkrétních volání, která jste označil jako obtěžující⁴.

- **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 příného telemarketingu. Jakmile vznesete námitku, správce osobních údajů podle čl. 21 odst. 3 GDPR musí přestat bez zbytečného odkladu osobní údaje pro telemarketing zpracovávat.

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

Ochrana před nežádoucími telemarketingovými hovory uvedená v § 96 zákona o elektronických komunikacích se nevztahuje na volání uskutečněná z jiných zdrojů, než je veřejný seznam.

Volající (marketingová společnost nebo jiný subjekt) totiž může využívat vlastních databází, které nezískal přímo od poskytovatele telekomunikačních služeb.

³ Např. www.1188.cz

⁴ Zákon o elektronických komunikacích umožňuje, aby po vás poskytovatel služeb požadoval uhradit náklady na zjištění čísla.



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.

Jak podat stížnost Úřadu pro ochranu osobních údajů?

V případě, že od volajícího obdržíte nedostatečnou odpověď, o které se budete domnívat, že obsahuje nepravdivé, neúplné či nepřesné 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 pro ochranu osobních údajů mohl důvodnou stížností zabývat, je dále vždy nutné kromě telefonního čísla volajícího také přesné datum a čas volání. Pro podání stížnosti je možné využít formulář na internetových stránkách Úřadu, viz [Formulář pro podávání stížností](#).