



Tisková zpráva ze dne 16. září 2021

dTest: Dobrá zpráva pro české spotřebitele. Poslanecká sněmovna schválila omezení obtěžujících marketingových volání

Poslanecká sněmovna na své včerejší schůzi definitivně schválila novelu zákona o elektronických komunikacích, která mimo jiné zavádí přísnější pravidla pro obtěžující marketingová volání. Spotřebitelská organizace dTest několik měsíců vede [kampaň Stop telešmejdům](#), kterou podpořilo více než čtrnáct tisíc spotřebitelů. Dali tak zákonodárcům jednoznačně najevo, že chtějí, aby byla schválena nová pravidla pro telemarketing. Podepíše-li novelu i prezident republiky, přibližně za tři čtvrtě roku se spotřebitelé dočkají změny. V čem spočívá?

Stačí jeden telefonický hovor, souhlas se zasláním dárku v podobě mince, medaile, holítek či náhradních břitů, a dotyčného člověka čeká jejich pravidelný přísun. Cílem obchodníků není zákazník obdarovat, ale udělat z nich stálé odběratele svého zboží. Vylákají z nich totiž souhlas, který si nahrávají. Časté jsou také nabídky na „záračné“ potravinové doplňky, u nichž deklarují léčebné účinky. Rozmohl se i telefonický prodej zboží proti koronaviru jako speciálních amuletů nebo nejrůznějších přípravků, jejichž pozitivní účinky nejsou prokázány.

Spotřebitelé se setkávají i s telefonickým vnučováním smluv o dodávkách energií či účasti v energetických aukcích. „Jejich podstatou je souhlas s přihláškou do aukce, v níž má být vybrán nejvýhodnější dodavatel energií. Aukce se však často nekoná. Prodejce za vás jakožto zprostředkovatel uzavře na základě plné moci smlouvu o dodávkách energií,“ popisuje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Mnozí spotřebitelé již odmítají přijímat hovory, když jim volá neznámé číslo. Důvod je jasný - nechťejí být zavaleni často pochybnými nabídkami zboží a služeb. Marketingová volání jsou spotřebiteli vnímána jako vysoce obtěžující. Jenže když si spotřebitel na takovou praxi konkrétního obchodníka stěžuje, je dnes téměř nemožné prokázat případné porušení zákona a rovněž jej potrestat. Právě proto byla připravena novela zákona o elektronických komunikacích, která posiluje postavení českých spotřebitelů.

Stávající podoba zákona totiž využívá takzvaný princip opt-out, to znamená, že telefonicky kontaktovat lze každou osobu, která v účastnickém seznamu nemá uvedeno, že si nepřeje být obtěžována. „Ochranu soukromí před přímým telemarketingem zajistí princip opt-in, na který se nově přechází. Telefonicky půjde kontaktovat pouze osobu, která v účastnickém seznamu bude mít uvedeno, že si přeje být takto kontaktována,“ vysvětluje Eduarda Hekšová. A dodává: „Tuto právní úpravu budou muset dodržovat i zahraniční společnosti, které cílí na české spotřebitele.“

Zároveň není třeba mít obavy, že by vám nemohl nadále zavolat lékař či podnikatel, u něhož pravidelně nakupujete. Lékař, poskytovatel služeb, prodejce zboží a další mají totiž možnost „volání“ svým klientům ošetřenou v rámci pravidel ochrany osobních údajů, zpravidla souhlasem klienta.

dTest, o.p.s.

Černomořská 419/10
101 00 Praha 10
tel.: +420 241 404 922
fax: +420 241 406 533
dtest@dtest.cz
www.dtest.cz

IČ: 45770760
DIČ: CZ45770760
zápis u Městského
soudu v Praze,
oddíl O, vložka 1277

bankovní účet:
2700029989/2010
Fio banka, a. s.

Rychlá a jednoduchá změna poskytovatele internetu, posílení ochrany soukromí nebo stanovení podmínek pro snadnější budování sítí elektronických komunikací. To jsou jen některé změny, které rovněž přináší novela zákona o elektronických komunikacích. „Poslanecká sněmovna se jí musela věnovat opakovaně, jelikož jí novelu vrátil v závěru července Senát se svými pozměňovacími návrhy. Cílem jednoho z nich byla právě snaha zcela vypustit přísnější pravidla pro telemarketing. Poslanecká sněmovna tyto snahy odmítla značnou většinou 137 ze 142 přítomných poslankyň a poslanců,“ uzavírá Eduarda Hekšová.

Kontakt pro média:

Jaroslav Švehla, svehla@dtest.cz, tel.: +420 604 556 874

dTest, o.p.s. je největší českou spotřebitelskou organizací, která v ČR působí již od roku 1992. Je vydavatelem spotřebitelského časopisu dTest, na jehož stránkách jsou publikovány výsledky nezávislých a objektivních testů produktů, varování před nebezpečnými a zdravotně závadnými výrobky, informace o spotřebitelských právech a rady, jak tato práva účinně uplatňovat. dTest je součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a evropské spotřebitelské organizace BEUC.

Poradenská linka časopisu dTest – 299 149 009 – je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin a spotřebitelé na ní mohou konzultovat s právními poradci časopisu dTest nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již desetitisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.