



Tisková zpráva ze dne 11. ledna 2022

## **dTest: Mohou nám „telešmejdi“ stále ještě volat?**

*Spotřebitelé přivítali s velkým očekáváním novelu zákona o elektronických komunikacích, která je snad už v letošním roce zbaví nevyžádaných marketingových volání. Jaká je skutečnost? Opravdu už nám po Novém roce „telešmejdi“ nemohou zavolat? dTest vysvětluje některé nejasnosti, které novelu zákona o elektronických komunikacích provázejí.*

Asi každý se v minulosti setkal se situací, kdy mu volal někdo cizí s neodolatelnou nabídkou čehokoliv – od ponožek přes hrnce, elektroniku až po smlouvu na opravdu výhodné energie. Obvykle takový hovor začíná: „Dobrý den, slyšíme se dobře?“ a pak následuje několik kontrolních otázek završených nabídkou. „To jsou ony nevyžádané marketingové hovory, organizované podle předem připravených scénářů,“ říká Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest, a dodává: „Vzhledem k negativním dopadům těchto hovorů na zranitelné spotřebitele jsme volající označili za „telešmejdy“ a vedli proti nim kampaň [Stop telešmejdu](#). Kampaň byla ze strany spotřebitelů nejpodporovanější za celou téměř třicetiletou historii dTestu.“

Zákonodárci novelou zákona o elektronických komunikacích účinnou od 1. 1. 2022 změnili zásadním způsobem pravidla hry. Nově jsou marketingová a jiná obdobná volání zakázána, pokud si je účastník skutečně nepřeje a toto svoje přání neprojeví ve veřejném seznamu (změnil se tzv. princip opt-out na princip opt-in). Jenže strohá litera zákona nebyla bez dalšího vysvětlení úplně jasná ani právníkům specializujícím se na telekomunikace a ochranu osobních údajů, a tak Český telekomunikační úřad ve spolupráci s Úřadem pro ochranu osobních údajů a Ministerstvem průmyslu a obchodu připravil společné [Výkladové stanovisko s odpověďmi na nejčastější otázky, týkající se nových pravidel pro marketingová volání](#).

### **Konec náhodně vygenerovaným telefonním čísly**

„Jsme za výkladové stanovisko vděční,“ uvádí Eduarda Hekšová. „Potvrzuje to, co dTest o dopadech novely od počátku tvrdí. Tedy, že zákaz marketingových volání neznamena konec pro volání slušných podnikatelů svým klientům, zákazníkům, nebo dokonce i pacientům, jak se z trhu občas ozývá.“ Pokud má volající jiný právní důvod pro své volání než jen samotnou marketingovou nabídku, není ve svém volání nijak omezen. Ovšem je důležité připomenout, že „telešmejdy“ novela zasáhla na jejich citlivém místě. Pokud se totiž účastník volajícího zeptal, odkud že mají jeho telefonní číslo, pravidelně se mu dostávalo odpovědi, že jeho číslo bylo náhodně vygenerováno počítačem. „Tato výmluva už nadále nebude možná,“ potvrzuje Eduarda Hekšová a dodává: „Zákon jasně stanoví, že za vytvoření účastnického seznamu se považuje i náhodné vygenerování telefonních čísel, přičemž pro marketingová volání na čísla z takového účastnického seznamu bude zapotřebí předchozího souhlasu účastníka.“

#### **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.

## Nevyžádané nabídky jen do konce června

A mohou nám tedy „telešmejdi“ ještě zavolat? Zatím ano, ale jen do konce června 2022, kdy končí přechodné období pro nastavení nových podmínek pro marketingová volání. Je také potřeba odlišovat „telešmejdy“ s jejich nevyžádanými nabídkami, od volání za účelem výzkumů trhu, které zůstane i nadále dovolené. Výzkumné volání však musí být čisté a transparentní. Pokud by byla marketingová nabídka maskována výzkumem trhu, jednalo by se o zákonem zakázané jednání. „Předpokládáme, že nevyžádaná marketingová volání budou postupně ustávat,“ odhaduje Eduarda Hekšová a uzavírá: „I tak musí zůstat spotřebitelé stále obezřetní. Šmejdi jsou kreativní a určitě se budou snažit se ke spotřebitelům nějakým způsobem dostat. Stále tedy platí základní poučka, že nejlepší nabídka za námi nepřijde sama, ale že si ji musíme sami aktivně vyhledat.“

Kontakt pro média:

Jaroslav Švehla, [svehla@dtest.cz](mailto: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.