

JAK SE LZE BRÁNIT?

- 1. Neuvádějte v účastnickém seznamu,** že si přejete být kontaktován/a za účelem marketingu (případně v jakém rozsahu).
- 2. Nesdělujte volajícimu vaše osobní údaje.** Volající o ně žádá typicky pod záminkou ověření totožnosti příjemce hovoru.
- 3. Identifikujte volajícího.** Pokud nevíte, kdo Vám volal, můžete se obrátit na svého poskytovatele služeb elektronických komunikací s žádostí o provedení identifikace telefonního čísla, ze kterého bylo obtěžující volání uskutečněno.
- 4. Vzneste námitku proti zpracování osobních údajů** podle čl. 21 odst. 2 GDPR. Kontaktující je povinen přestat bez zbytečného odkladu osobní údaje pro telemarketing zpracovávat (např. vymazat kontakt z interní databáze).
- 5. Požádejte o písemnou informaci** o zdroji vašich osobních údajů podle čl. 15 GDPR.

STÍŽNOSTI NA PORUŠENÍ

Dozor nad dodržováním zákazu kontaktování za účelem marketingu je v působnosti **Českého telekomunikačního úřadu**. Stěžovatelé se proto mohou s podezřením na porušení zákazu obracet právě na ČTÚ, který je příslušný k projednání přestupku i k vybírání a vymáhání pokut viz [Marketingové hovory – textový manuál | Český telekomunikační úřad](#)

ROLE GDPR

Zpracování osobních údajů ve formě evidence podrobného kontaktu v účastnickém seznamu musí být mj. v souladu se zásadami GDPR.



Úřad pro ochranu
osobních údajů

Pplk. Sochora 27
170 00 Praha 7

Web: uouu.gov.cz
E-mail: posta@uouu.gov.cz
ID DS: qkbaa2n

Ústředna: +420 234 665 111
neposkytuje konzultace



Úřad pro ochranu
osobních údajů



Často kladené otázky

**JAK SE BRÁNIT
NEVYŽÁDANÉMU
TELEMARKETINGU**

CO JE TO TELEMARKETING?

V případě **telemarketingu** se jedná obecně o hovory po telefonu ze strany **call center**, obchodních či marketingových společností, které se tímto způsobem snaží oslovit nové, stávající nebo bývalé zákazníky s **nabídkou produktů nebo služeb**, případně je cílem hovoru snaha získat marketingově cenné informace.

Předmětem právní ochrany je především **soukromí** v elektronických komunikacích, jakož i bezpečí spotřebitelů před **agresivními obchodními praktikami**, a to zejm. s ohledem na **zranitelné skupiny účastníků spotřebitelů**. Cílem marketingové reklamy mohou být pouze ti uživatelé a účastníci, kteří si to výslovně přejí a svoji vůli aktivně projeví.

UOOU.GOV.CZ

Poradna ► Jak se bránit nevyžádanému telemarketingu [Telemarketing | Úřad pro ochranu osobních údajů](#)

ZÁKAZ KONTAKTOVÁNÍ ZA ÚČELEM MARKETINGU

Primární úlohu zde hraje zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění, který v § 96 odst. 1 obsahuje **zákaz nabízet marketingovou reklamu** prostřednictvím sítí nebo služeb elektronických komunikací (typicky telefonní hovor) nebo **jiný způsob nabídky zboží či služeb** účastníkům nebo uživatelům, kteří v účastnickém seznamu neuvedli, že si přejí být kontaktováni za účelem marketingu.

Za kontaktování za účelem marketingu lze považovat i praxi, kdy se volající nejprve táže, zda volaný souhlasí s následnou obchodní nabídkou.

Uvedený zákaz se vztahuje na kontaktování jak fyzických, tak právnických osob.

OTÁZKA SOUHLASU

Na základě novely zákona z roku 2021 došlo v zákoně o elektronických komunikacích ke změně z režimu „kontaktovat lze každého, kdo v účastnickém seznamu neuvedl, že si **nepřeje** být kontaktován za účelem marketingu“ (**princip opt-out**) na aktuální „kontaktovat lze pouze toho, kdo ve veřejném telefonním seznamu uvedl, že si **přeje** být kontaktován za účelem marketingu“ (**princip opt-in**).

Udělený souhlas s kontaktováním je možné kdykoliv **odvolat**, přičemž odvolání souhlasu musí být stejně snadné jako jeho poskytnutí.

Je možné, aby byl souhlas poskytnut jen pro určitou oblast, anebo vyjma určité oblasti.

VÝJIMKY ZE ZÁKAZU



- zákaz kontaktování za účelem marketingu podle § 96 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích se neuplatní v tom případě, kdy kontaktující získal podrobnosti kontaktu (např. telefonní číslo) od svého zákazníka v souvislosti s prodejem výrobku nebo služby. V tom případě se bude jednat o zpracování na základě oprávněného zájmu správce v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR
- pokud konkrétní podnikatel získá **individuální souhlas** dotčeného účastníka, aby jej tento podnikatel mohl kontaktovat za účelem marketingu, není v takovém případě daný podnikatel povinen si souhlas v účastnickém seznamu ověřovat

TELEMARKETING BEZ VYUŽITÍ ÚČASTNICKÉHO SEZNAMU

- dochází-li ke kontaktování za účelem marketingu na základě **jiného zdroje**, než je účastnický seznam, pak je kontaktující povinen **prokázat**, jakým způsobem kontakt získal a že je oprávněn s ním nakládat v souladu s obecným nařízením o ochraně osobních údajů (vztahuje se pouze na fyzické osoby)
- získal-li kontaktující podrobnosti kontaktu **z webových stránek** kontaktovaného, musí kontaktující respektovat účel, pro který takový kontakt slouží (např. „help-linka“)

ÚČASTNICKÝ SEZNAM

Veřejným seznamem, případně **účastnickým seznamem** či **seznamem účastníků** (všechny tyto pojmy znamenají obsahově totéž) se ve smyslu § 95 zákona o elektronických komunikacích rozumí takový veřejný seznam, jehož **účelem** je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně nezbytného minimálního množství dalších identifikačních prvků. Vzhledem k tomu, že se jedná o „veřejný“ seznam, musí být seznam **uveřejněn** (v případě jeho elektronické podoby např. zveřejněním na webových stránkách osoby poskytující účastnické seznamy), tj. být dostupný všem potenciálním zájemcům o jeho využití.

Účastnickým seznamem proto typicky není například **interní databáze** (např. pacientů) nebo seznam, byť veřejný, jehož účel je primárně jiný než jaký předpokládá zákon o elektronických komunikacích.

Za vytvoření účastnického seznamu se naopak považuje též **náhodné vygenerování telefonních čísel**. Účastnickým seznamem se rozumí i seznam telefonních čísel bez jiných identifikačních údajů nebo seznam, ve kterém se uvádí telefonní čísla či osobní nebo identifikační údaje účastníků, kteří neuvedli, že si přejí být kontaktováni za účelem marketingu. Osobou provozující účastnický seznam může být obecně kdokoliv.



Pokud jsou v účastnickém seznamu uvedeny i **jiné kontaktní údaje**, jako například e-mailová adresa, vztahuje se **zákaz kontaktování** za účelem marketingu i na tyto kontaktní údaje.