

Tisková aktualita

Vláda schválila věcný záměr novely, která omezí prodeje po telefonu

Máte strach, že po telefonu uzavřete smlouvu, ze které se vyklube nějaký nevýhodný obchod? Nebo že si pod tlakem operátora objednáte něco, co jste vlastně nechtěli? Podle navrhované novely zákona se smlouva uzavřená po telefonu stane závaznou, až když ji skutečně fyzicky podepíšete. Ministerstvo průmyslu a obchodu s ministerstvem spravedlnosti předložilo věcný záměr novelizace zákona o ochraně spotřebitele s cílem zvýšení ochrany práv spotřebitelů¹.

Velkým přínosem novely zákona by mělo být umístění práv a povinností spotřebitelů a podnikatelů do jednoho právního předpisu. Výhodou nové úpravy má být přehlednost a srozumitelnost. Výsledkem pak bude zvýšení ochrany spotřebitelů v řadě oblastí, současně by měla vést i k posílení vymahatelnosti spotřebitelského práva obecně.

„Novela zákona přímo řeší otázky zvýšení ochrany spotřebitelů zejména v problematice uzavírání smluv po telefonu. Legislativní úprava by měla znemožnit prodeje tzv. „šmejdům“, kteří využívají nejrůznějších nekalých prodejních taktik,“ říká Petr Studnička, generální ředitel společnosti Conectart, jednoho z největších poskytovatelů služeb kontaktního centra v České republice. Dále novela zavede nové informační povinnosti v případě smluv uzavíraných na dálku elektronickými prostředky. Zakotví povinnosti a sankce na jednom místě a posílí veřejnoprávní ochranu tam, kde chybí.

„Vzhledem k tomu, že dbáme na serióznost našich partnerů a dlouhodobě si hlídáme vysoký etický a profesní standard, nemáme se čeho bát. Naopak jsme rádi, že dojde k vyčištění trhu,“ dodává Studnička. Po nabytí účinnosti bude nutné řešit techniku zajišťování podpisu smluv. *„Z tohoto důvodu do budoucna plánujeme zřídit novou pracovní pozici, díky které budeme moci hlídat kvalitu uzavření obchodu až do finále, tedy podpisu smlouvy. Což je současně i vstřícný krok pro firmy, které chtějí prodávat po telefonu, ale nemají vyřešený systém osobního podpisu smlouvy, který bude nově už nutný,“* doplňuje nakonec Studnička. Soustředění spotřebitelských zákonů do individuálního právního předpisu umožní také pružnou reakci na potřebu začlenění nové evropské legislativy, např. v souvislosti s digitálním prostředím nebo online prodejem.

Kontakt pro média:

Barbora Tillová

Manažer komunikace Conectart s.r.o.

(+420) 728 185 630

barbora.tilova@conectart.cz

¹ <https://www.mpo.cz/cz/rozcestnik/pro-media/tiskove-zpravy/vlada-schvalila-vecny-zamer-novely-zakona-o-ochrane-spotrebitele-231923/>



Conectart již více než 10 let poskytuje komplexní služby kontaktního centra českým a slovenským zákazníkům. Ve svém portfoliu má řadu významných společností, například Českou pojišťovnu, MND, AmRest nebo SAZKAmobil. Conectart vznikl spojením společností Informační linky a Direct Communication. Nově se také spojil s dalším kontaktním centrem Quality Brands. Sloučením kontaktních center těchto společností vznikl jeden z největších operátorů v oblasti „Business Process Outsourcing“ (BPO) v České republice, kde v současné době pracuje téměř 600 zaměstnanců. Společnost Conectart s.r.o. je členem investiční skupiny KKCG.



Conectart s. r. o.

Vinohradská 1511/230 | 100 00 Praha 10-Strašnice | info@conectart.cz | www.conectart.cz