

Tisková zpráva  
28. 06. 2022

## **Call centra již zákazníkům nemohou volat bez jejich souhlasu** **Novela zákona o elektronických komunikacích nabývá platnosti již od 1. července.**

**Na začátku tohoto roku vstoupila v platnost rozsáhlá novela zákona o elektronických komunikacích, jejímž hlavním cílem bylo implementovat Evropský kodex pro elektronické komunikace do českého právního řádu. Nad rámec kodexu byly do novely doplněny i body související s marketingem po telefonu. To bude mít dopad nejen na zákazníky, ale také na firmy, které musí nově umět doložit udělený souhlas.**

Podle novely zákona o elektronických komunikacích se změní telemarketingový režim ze současného opt-out na režim opt-in, který již dnes funguje například v případě e-mailové komunikace. Stručně řečeno, zatímco dosud musel spotřebitel, který si nepřál být obtěžován marketingovými hovory, aktivně vyjádřit svůj nesouhlas, nově to bude naopak – majitel každého čísla musí svému operátorovi aktivně vyjádřit svůj souhlas s telemarketingovými nabídkami. Novela vstoupila v platnost již 1. ledna letošního roku, přechodné období, během kterého měli poskytovatelé telekomunikačních služeb oznámit změny svým zákazníkům, končí 30. června 2022.

Novelizace zákona má přispět především ke kultivaci tržního prostředí v České republice a zvýšit tak ochranu spotřebitelů před nevyžádanými reklamními hovory. „Jako největší český provozovatel a poskytovatel call center, zejména pro zákaznické linky našich partnerů, sami vnímáme, že oblast telemarketingu je často kontaminována nevýhodnými nabídkami či dokonce nevhodnými prodejními praktikami – na našich zákaznických linkách jsme často museli řešit nekalá jednání a pomáhat zákazníkům zbavit se nechtěných nabídek. Kultivaci telemarketingového trhu proto jednoznačně vnímáme jako prioritu,“ říká **Petr Studnička, generální ředitel společnosti Conectart**, mezi jehož klienty patří například telekomunikační operátoři, dodavatelé elektřiny a plynu, banky i pojišťovny.

Nicméně i ze strany seriózních provozovatelů call center existují určité obavy, jaký dopad může mít novela zákona o elektronických komunikacích na trh a zda negativní důsledky nakonec nepřeváží nad těmi pozitivními. Kritici poukazují například na to, jaké důsledky bude mít nyní zákon na firmy, které teprve vstupují na trh a pro které je telemarketing jednou z klíčových oblastí pro získávání nových zákazníků. Na trhu jsou totiž nejen „telešmejdi“, ale také velké množství seriózních prodejců a jejich nabídky jsou pro zákazníka opravdu výhodné. Znevýhodněné pak budou nejen tyto společnosti, ale i samotní zákazníci, protože se o nových a výhodných produktech a službách se nedozvědí. Novela samozřejmě dává zákazníkovi možnost aktivně se do seznamu zaregistrovat a v tom případě může být s takovou nabídkou kontaktován, ale v praxi bude spíše obvyklé, že zákazníci o této možnosti ani nebudou vědět nebo ji aktivně nevyužijí. Novela tak do jisté míry pomáhá zachovat rozdělení trhu mezi stávající konkurenty v energetice, telekomunikacích nebo pojišťovnictví. Menší konkurence pak často znamená i horší situaci pro zákazníky.

Výrazné změny pocítí ale i ta call centra, která pro své klienty zajišťují většinou pasivní hovory – tedy vyřizují dotazy zákazníků na takzvaných infolinkách.

„Operátoři z péče o zákazníky se budou muset časem přeorientovat více na prodej a naučit se prodávat nové služby a produkty i během příchozího hovoru. Dokonce jsme již na našem školícím oddělení zaznamenali zvýšenou poptávku právě po školeních pro operátory z infolinek. Očekáváme ale, že se v následujících měsících rozhodne část firem své call centrum zcela vyčlenit k externímu dodavateli,“ vysvětluje **Petr Studnička**.



**Kontakt pro média:**

Mgr. Martin Šemík  
PR agentura Surikata PR s.r.o.  
[martin.semik@surikatapr.cz](mailto:martin.semik@surikatapr.cz)  
+420 731 472 400

**Conectart**

Conectart již více než 10 let poskytuje komplexní služby kontaktního centra českým i zahraničním zákazníkům. Ve svém portfoliu má řadu významných společností, například Samsung, Vodafone, MND, Českou spořitelnu, AmRest nebo SAZKA mobil. Conectart vznikl spojením společností Informační linky a Direct Communication. V roce 2017 akvíroval další kontaktní centrum Quality Brands. Sloučením těchto společností vznikl největší poskytovatel služeb v oblasti „Business Process Outsourcing“ (BPO) v České republice, kde v současné době pracuje téměř 2000 zaměstnanců. Společnost Conectart s.r.o. patří do portfolia fondu GPEF III ze skupiny Genesis Capital. Více na [www.conectart.cz](http://www.conectart.cz)

**Conectart a.s.**

Vinohradská 3217/167 | 100 00 Praha 10-Strašnice | [info@conectart.cz](mailto:info@conectart.cz) | [www.conectart.cz](http://www.conectart.cz)

(veřejné)