

## MATKAPUHELINLIITTYMIEN PUHELINMYYNIN ITSESÄÄNTELY (2018)

Nämä käytäntösäännöt ovat osa Asiakkuusmarkkinointiliiton (ASML) toteuttamaa suomalaisen telemarkkinoinnin itsesääntelyä. Nämä erityiskäytäntösäännöt rajoittuvat sähköisen viestinnän palveluista annetun lain (ent. Tietoyhteiskuntakaari) matkapuhelinliittymän puhelinmyyntiä koskevan erityissääntelyn alaiseen toimintaan. Lain 201 § kuuluu:

Matkaviestinverkon puhelinliittymää ei saa markkinoida kuluttajalle puhelimitse muuten kuin kuluttajan nimenomaisesta pyynnöstä.

Mitä 1 momentissa säädetään, ei sovelleta teleyrityksen markkinointiin omille matkapuhelinasiakkailleen.

Lain 1 momentin säännös ei koske teleyrityksen olemassa olevia omia asiakkaita, joilla on voimassa oleva sopimus kyseisen teleyrityksen kanssa matkaviestinverkon puhelinliittymästä. Nämäkin asiakkaat kuuluvat kuitenkin säännökseen piiriin sen jälkeen kun he ovat tehneet teleyritykselle liittymän vaihtoon liittyvän numeronsiirtopyynnön.

### 1. KULUTTAJAN NIMENOMAINEN PYYNTÖ

Lain tarkoittama pyyntö on kuluttajan teleyritykselle antama nimenomainen ja yksiselitteinen tahdonilmaisu, että kyseinen teleyritys voi soittaa hänelle yhden puhelinsoiton markkinoidakseen matkapuhelinliittymää.

Kuluttajan pyyntö tulee olla esitetty selkeästi erillisenä tahdonilmaisuna kuten rastittamalla kyseinen pyyntö lomakkeella tai erillisellä yksilöidyllä suullisella suostumuksella. Pyyntöä antamista ei saa upottaa osaksi sopimuksen, arvonnän tai muun asian ehtoja. Kuluttajalla on oikeus peruuttaa antamansa pyyntö.

Pyynnön antaminen tulee olla

**Erillinen** - Kuluttajan toimenpide on erillinen vain pyyntöön kohdistuva aktiivinen toimenpide.

**Vapaaehtoinen** - Pyyntöä antamista ei ole pakotetusti yhdistetty johonkin toisen kuluttajan aktiviteettiin tai tekemättä jättämiseen.

**Yksilöity** - Toteutuksessa on selkeästi kerrottu, että pyyntö koskee matkapuhelinliittymää koskevaa teleyrityksen puhelinsoittoa. Kertaluonnetta ei tarvitse välttämättä kirjaimellisesti kertoa – on teleyrityksen velvollisuus huolehtia kertaluonteisuudesta.

**Selkeä** - Pyyntöä antaminen on selkeästi toteutettu, asian ymmärtää ensilukemalla/ensivilkaisulla.

Lain tarkoittama nimenomainen pyyntö ei ole

- Kuluttajan teleyritykselle antama yleinen pysyväloukoton lupa ottaa yhteyttä puhelimitse tai muu yleisloukoton lupa markkinointiin.
- Pyyntö, joka ei ole kohdistettu yhteen, yksilöityyn teleyritykseen.
- Tuotteen, palvelun, tarjouksen, edun tai muun vastikkeen tai asian saamisen edellytyksenä oleva lupa soittaa.
- Arvonnän tai kilpailun palkinto kuten ”Arvonnän palkintona etusoittoja”.

Matkapuhelinlaitteen tai muun hyödykkeen hankkiminen kuluttajan toimesta ei oikeuta teleyritystä markkinoimaan matkapuhelinliittymää puhelimitse ilman lain tarkoittamaa kuluttajan nimenomaista pyyntöä. Pyyntöstä ja pyynnön tarkoittaman puhelinsoiton toteuttamisesta tulee jäädä asianmukaiset merkinnät teleyrityksen järjestelmiin.

Kuluttajan antama yleinen markkinointikielto tai puhelinmyynnin kieltä ei estä teleyritystä soittamasta hänelle erillisen lain mukaisesti annetun kuluttajan pyynnön perusteella.

Kaikessa kuluttajaan liittyvässä henkilötietojen käsittelyssä tulee huomioida EU:n tietosuojasetuksen ja muun lainsäädännön vaatimukset. Alaikäisiltä ei tule lainkaan kerätä pyyntöjä.

## **2. PYYNNÖN KERTALUONTEISUUS**

Pyyntö voi koskea vain yhden puhelinkeskustelun toteuttamista, ellei tuossa pyynnön perusteella käytävässä puhelinkeskustelussa erikseen sovita keskustelun jatkamisesta toisen yhteydenoton yhteydessä.

Teleyritys voi käyttää alihankkijoita omien pyyntöjensä keräämisessä. Teleyritys ei voi ostaa toiselta yritykseltä sen hankkimia pyyntöjä.

Pyyntöjä ei voi kerätä yhdeltä kuluttajalta useampia kerralla eikä teleyrityksen tule aktiivisesti kerätä useampia lupia kuluttajalta varastoon. Teleyrityksen ei tule kerätä lupaa olemassa olevalta matkapuhelinliittymäasiakkaaltaan asiakkuuden loppumisen varalta.

Teleyrityksen tulee toteuttaa kuluttajan pyyntö 5 kuukauden kuluessa tai kuluttajan kanssa erikseen sovittuna ajankohtana.

## **3. MISSÄ JA MITEN PYYNNÖN VOI ESITTÄÄ?**

Pyyntö voidaan antaa eri tavoin, esimerkiksi verkossa, sovelluksessa, myymälässä tai kuluttajan soittaessa teleyritykseen asiakaspalveluun.

### **Kuluttaja → teleyritys**

Kuluttajalta voi kerätä pyynnön tai markkinoida liittymää jos kuluttaja itse lähestyy teleyritystä sen tarjolla olevassa asiointirajapinnassa.

### **Teleyritys → kuluttaja**

Teleyritys ei saa soittaa kuluttajalle pyynnön saamisen tarkoituksessa.

Lain tarkoittaman pyynnön johdosta tehdyn soiton aikana teleyritys saa kuitenkin pyytää yhtä uutta erillistä lain tarkoittamaa puhelinmyyntimahdollisuutta.

Teleyritys ei saa esittää pyyntöä, tehdä matkapuhelinliittymän myyntiä ilman pyyntöä tai johdatella kuluttajaa ottamaan esille matkapuhelinliittymän ostamista tai puhelinmyyntiluvan pyytämistä

1. muun hyödykkeen kuten puhelinlaitteen tai mobiililaajakaistan puhelinmyyntisoiton aikana tai
2. teleyrityksen soittaessa kuluttajalle muusta syystä kuten tyytyväisyys- ja tutkimussoitoissa, numeronsiirtotilanteen asiointisoitoissa tai muusta vastaavasta syystä.

Kuluttaja voi kuitenkin oma-aloitteisesti aina aloittaa keskustelun matkapuhelinliittymän ostamisesta tai puhelinmyyntiluvasta.

#### **4. PYYNNÖT ARVONTOJEN, KILPAILUJEN, KYSELYIDEN YMS. YHTEYDESSÄ**

Lain tarkoittamia pyyntöjä/lupia kerätään myös kyselyiden, kilpailujen, arvontojen tai muiden vastaavien toimenpiteiden ja toteutusten yhteydessä.

Jos toteutuksen päätarkoitus on luvan kysyminen

- toteutuksessa luvan kysyminen on selkeästi pääosassa
- kaikki luvan antajat voivat automaattisesti osallistua arvontaan.

Jos toteutuksessa on pääosassa arvonta tai muu aktiviteetti eikä pyynnön hankkiminen niin

- pyynnön antaminen samassa yhteydessä tulee olla erillinen, vapaaehtoinen, yksilöity ja selkeä toimenpide
- sallittua ei ole, että osallistumalla esimerkiksi arvontaan antaa samalla automaattisesti tai pakotetusti luvan
- sallittua ei ole, että pyynnön antamiseen johtavaan kohtaan on merkitty rasti valmiiksi ruutuun tai pyynnön antaminen on pakollinen kenttä
- sallittua ei ole, että pyynnön antaminen on ns. upotettu arvonnin tai muun toteutuksen ehtoihin

Eräissä kuluttajille suunnatuissa, yleensä kolmansien osapuolien toteuttamisessa kilpailu- ja kyselytyyppisissä toteutuksissa voi olla mukana useita yrityksiä eri toimialoilta. Jos pyyntö tällaisessa yhteydessä annetaan toteutuksessa mukana olevalle teleyritykselle niin luvan antaminen ei saa olla pakotetusti kytketty arvontaan tai muuhun aktiviteettiin osallistumiseen. Teleyrityksen osalta tulee tarjota selkeä, erillinen kieltomahdollisuus tai mahdollisuus olla antamatta pyyntöä. Jos toteutuksessa on rakenne, että kysymyksessä tai sivulla täytyy vastata johonkin kysymykseen päästäkseen eteenpäin tai osallistuakseen arvontaan niin tällöin täytyy tarjota yhtenä vaihtoehtona pyynnön antamiselle olla myös selkeä, erillinen mahdollisuus kieltäytyä pyynnön antamisesta.