

MATKAPUHELINLIITTYMIEN PUHELINMYYNIN ITSESÄÄNTELY

Nämä Asiakkuusmarkkinointiliiton (ASML) käytäntesäännöt rajoittuvat sähköisen viestinnän palveluista annetun lain 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

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

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

1.3. Pyyntöä 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. Pyyntöä antaminen voi kuitenkin olla arvontaan osallistumisen edellytys (ks. tarkemmin 4-kohta).

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.

1.4. Lain tarkoittama nimenomainen pyyntö ei ole

- Kuluttajan teleyritykselle antama yleinen pysyväluontoinen lupa ottaa yhteyttä puhelimitse tai muu yleisluontoinen lupa markkinointiin.
- Pyyntö, joka ei ole kohdistettu yhteen, yksilöityyn teleyritykseen.
- Tuotteen, palvelun, tarjouksen, edun tai muun vastikkeen tai asian saamisen (pl. arvontaan osallistuminen) edellytyksenä oleva lupa soittaa.

1.5. Matkapuhelinlaitteen tai muun hyödykkeen hankkiminen kuluttajan toimesta ei oikeuta teleyritystä markkinoimaan matkapuhelinliittymää puhelimitse ilman lain tarkoittamaa kuluttajan

nimenomaista pyyntöä. Pyyntöä ja pyynnön tarkoittaman puhelinsoiton toteuttamisesta tulee jäädä asianmukaiset merkinnät teleyrityksen järjestelmiin.

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

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

2. PYYNNÖN KERTALUONTEISUUS

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

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

2.3. 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.

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

3. MISSÄ JA MITEN PYYNNÖN VOI ESITTÄÄ?

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

3.2. Kuluttaja -> teleyritys

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

3.3. 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

- muun hyödykkeen kuten puhelinlaitteen tai mobiililaajakaistan puhelinmyyntisoiton aikana tai
- 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 JA VASTAAVIEN TOIMENPITEIDEN YHTEYDESSÄ

4.1. Lain tarkoittamia pyyntöjä voi kerätä arvonnin tai arvonnin sisältävän kilpailun, kyselyn tai muun vastaavan toimenpiteen yhteydessä.

- Näihin osallistuminen ei saa tarkoittaa automaattista pyynnön antamista ilman kuluttajan erillistä toimenpidettä. Osallistumisen edellytyksenä voi kuitenkin olla pyynnön antaminen.
- Pynnön antaminen tulee näiden yhteydessä aina olla oma erillinen ja yksilöity toimenpiteensä, ns. "rasti valmiina ruudussa" -tyyppiset toteutukset eivät ole sallittuja.

4.2. Eräissä kuluttajille suunnatuissa, yleensä kolmansien osapuolien järjestämisessä kilpailu- ja kyselytyyppisissä toteutuksissa voi olla mukana useita yrityksiä eri toimialoilta. Jos pyyntö tällaisessa yhteydessä annetaan toteutuksessa mukana olevalle teleyritykselle niin teleyrityksen tulee olla toteutuksessa selkeästi olla listattu yritysnimellään ja sellaisilla yhteystiedoilla, joiden avulla kuluttaja voi käyttää tietosuojalainsäädännön mukaisia oikeuksiaan.

Alkuperäiset käytäntesäännöt valmistuivat 25.6.2012, muutoksia on tullut voimaan 25.5.2018 ja 1.4.2024.