

MATKAPUHELINLIITTYMIEN PUHELINMYYNIN ITSESÄÄNTELY

Nämä Asiakkuusmarkkinointiliiton (ASML) käytännesäännöt 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 asiakkaan puhelinliittymästä on tehty teleyritykselle liittymän numeronsiirtopyyntö, joka ei ole peruuntunut.

1. KULUTTAJAN NIMENOMAINEN PYYNTÖ

1.1. Lain tarkoittama pyyntö on kuluttajan teleyritykselle antama nimenomainen ja yksiselitteinen tahdonilmaisus, 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 antamista 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 5-kohta).

Yksilöity - Toteutuksessa on selkeästi kerrottu, että pyyntö koskee matkapuhelinliittymää koskevaa teleyrityksen puhelinsoittoa. Kertaluonteisuutta 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 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 (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 kieltö 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 2 kuukauden kuluessa tai kuluttajan kanssa yksittäistapauksessa 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 puhelinmarkkinointimahdollisuutta.

4. PYYNNÖN ESITTÄMINEN - OMA-ALOITTEISUUS JA JOHDATTELU

Teleyritys ei saa

- esittää lain tarkoittamaa pyyntöä,
- johdatella kuluttajaa ottamaan esille matkapuhelinliittymän hankintaa tai puhelinmarkkinointiluvan pyytämistä, tai
- tehdä matkapuhelinliittymän markkinointia ilman pyyntöä

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

Kuluttaja voi kuitenkin itse puhelinkeskustelussa oma-aloitteisesti, ilman teleyrityksen aloitetta tai johdattelua, aloittaa keskustelun matkapuhelinliittymän hankinnasta tai puhelinmarkkinointiluvasta.

Teleyrityksen sisäisissä ohjeistuksissa tulee pyrkiä antamaan selkeitä ohjeistuksia tämän kohdan toteuttamiseen liittyen. Käytännesääntöjen lisäosassa (tämän dokumentin lopussa) on suuntaa-antavia esimerkkejä tämän kohdan ohjeistamisen tueksi.

5. PYYNNÖT ARVONTOJEN JA VASTAAVIEN TOIMENPITEIDEN YHTEYDESSÄ

5.1. Lain tarkoittamia pyyntöjä voi kerätä arvannon tai arvannon 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.

5.2. 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.

6. MUUTA

ASML voi omasta tai jäsenyrityksensä aloitteesta käynnistää ripeän arviointimenettelyn näiden käytännesääntöjen noudattamisesta ja kehittämisestä. Menettely voidaan käynnistää vain, jos ASML:llä on perusteltu syy epäillä näiden käytännesääntöjen olennaista tai toistuvaa rikkomista taikka jos esiin on noussut seikkoja, jotka voivat merkittävästi vaikuttaa alan yhteisiin toimintaperiaatteisiin.

Jäsenyritys on velvollinen osallistumaan tähän menettelyyn ja toimittamaan ASML:lle viipymättä tarvittavia tietoja tilannekuvan muodostamiseksi ja käytännesääntöjen noudattamisen

arvioimiseksi, edellyttäen että tiedot ovat kohtuudella jäsenyrityksen saatavilla ja välttämättömiä edellä mainittuihin tarkoituksiin. ASML käsittelee saamansa tietoja luottamuksellisina ja käyttää niitä yksinomaan arviointimenettelyn toteuttamiseen. ASML viestii tarkoituksenmukaisella tavalla menettelyn kulusta ja päättämisestä.

Alkuperäiset käytännesäännöt valmistuivat 25.6.2012, muutoksia on tullut voimaan 25.5.2018, 1.4.2024 ja 18.5.2026.

LISÄOSA - VÄLTETTÄVIÄ TOIMINTATAPOJA 4-KOHDAN PYYNNÖN ESITTÄMISEEN LIITTYEN

Suuntaa-antavia esimerkkejä vältettävistä toimintamalleista teleyrityksen sisäisen ohjeistuksen valmistelun tueksi käytännesääntöjen 4-kohtaan liittyen.

KESKUSTELUN EPÄASIALLINEN OHJAAMINEN - Kuluttajan houkuttelu tai ohjaaminen keskustelemaan netin käytöstä ja tämän keskustelun tulkitseminen kuluttajan oma-aloitteisesti aloittamaksi keskusteluksi matkapuhelinliittymän hankinnasta. Esimerkiksi: *"Käytätkö nettiä kodin ulkopuolella?"/ "Mikä on mielestäsi paras tapa käyttää nettiä kodin ulkopuolella?"/ "Millainen liittymä sinulla siinä on?"*.

YHDISTELMÄTARJOUKSEN TAI VASTAAVAN KÄYTTÖ - Teleyritys tarjoaa tai nostaa keskusteluun oma-aloitteisesti puhelun aikana toista tuotetta, esimerkiksi mobiililaajakaistaa siten, että siihen on yhdistyy matkapuhelinliittymä, ilman kuluttajan oma-aloitteisesti aloittamaa keskustelua matkapuhelinliittymän hankinnasta. Esimerkki: *"Kiinnostaisiko keskittäjätarjous, joka sisältää myös muita palveluita"*.