

Óumbeðin fjarskipti

Óheimilt er að senda tölvupóstsendingar, SMS eða önnur óumbeðin fjarskipti í markaðslegum tilgangi **nema viðtakandi hafi gefið fyrirfram samþykki sitt** fyrir að taka á móti slíkum sendingum.

Bein markaðssetning

Bein markaðssetning er hvers konar markaðsátak sem hefur í för með sér beina sókn að einstaklingi í því skyni að selja honum vöru eða þjónustu. Söluaðili snýr sér beint að tilteknum aðila, einum eða fleiri, ýmist á grundvelli nafns viðkomandi, tölvupóstfangs, símanúmers eða annarra upplýsinga.

Kynning eða boð um vöru og/eða þjónustu þarf **ekki** að vera í hagnaðarskyni til að teljast bein markaðssetning.



MARKMIÐ PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUNAR

PFS stuðlar að vernd neytenda í viðskiptum við fjarskiptafyrirtæki og póstrekendur.

PFS vinnur að ráðstöfunum til að vernda persónuupplýsingar og friðhelgi einkalífs á sviði fjarskipta.

PFS birtir upplýsingar fyrir neytendur.

PFS vinnur að því að tryggja viðhald og öryggi í almennum fjarskiptanetum.

Póst- og fjarskiptastofnun

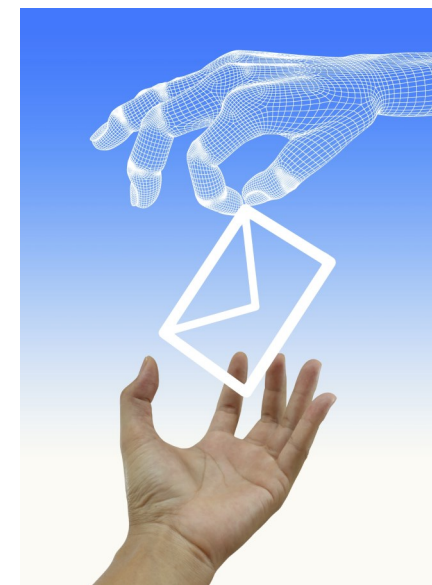
Suðurlandsbraut 4
108 Reykjavík

Sími: 510 1500
Fax: 510 1509
Netfang: pfs@pfs.is
Veffang: www.pfs.is



PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

Leiðbeiningar varðandi óumbeðin fjarskipti og beina markaðssetningu



Póst- og fjarskiptastofnun

Óumbeðin fjarskipti og bein markaðssetning

Óumbeðin fjarskipti

Óheimilt er að nota óumbeðin fjarskipti í markaðslegum tilgangi nema viðtakandi hafi gefið fyrirfram samþykki sitt fyrir að taka á móti slíkum sendingum.

Þessa reglu er að finna í 46. gr. fjarskiptalaga nr. 81/2003. Tilgangur hennar er að takmarka það ónæði sem notendur fjarskiptaþjónustu geta orðið fyrir vegna beinnar markaðssetningar með hjálp fjarskiptatækni, óháð því hvort hún á sér göfugan tilgang eða helgast af hreinum viðskiptahagsmunum.

Hvað er bein markaðssetning?

Bein markaðssetning er hvers konar markaðsáttak sem hefur í för með sér beina sókn að einstaklingi í því skyni að selja honum vöru eða þjónustu.



Söluaðili snýr sér beint að tilteknum aðila, einum eða fleiri, ýmist á grundvelli nafns viðkomandi, tölvupóstfangs, símanúmers eða annarra upplýsinga.

Kynning eða boð um vöru og/eða þjónustu þarf ekki að vera í hagnaðarskyni til að teljast bein markaðssetning.

Ef markmiðið er að fá viðkomandi aðila til að skuldbinda sig með einhverjum hætti, t.d. að kaupa áskrift, kaupa eitthvað til að styrkja félagsstarfsemi eða inna greiðslur af hendi í öðrum tilgangi er um beina markaðssetningu að ræða. Þetta á einnig við þó ekki sé um fjármuni að ræða, t.d. þegar verið er að biðja fólk um að setja nöfn sín á stuðningslista.

Hafi efni óumbeðinna fjarskipta ekki að geyma kynningu eða sölu á vörum eða þjónustu eða boð um slíkt og ekki má skilja efni þeirra þannig að ætlast sé til þess að móttakandinn bregðist við sendingunni eða símtalinu með tilteknum hætti, þá telst slíkt ekki vera bein markaðssetning.

Hvað felst í samþykki?

Samþykki hefur verið skilgreint með eftirfarandi hætti:

„Sérstök, ótvíræð yfirlýsing sem einstaklingur gefur af fúsum og frjálsum vilja um að hann sé samþykkur vinnslu tiltekinnar upplýsinga um sig og að honum sé kunnugt um tilgang hennar, hvernig hún fer fram, hvernig persónuvernd er tryggð, um að honum sé heimilt að afturkalla samþykki sitt o.s.frv.“

Ekki er heimilt að senda út tölvupóst til fólks til að óska samþykkis fyrir að senda viðkomandi tölvupóst sem lið í beinni markaðssetningu. Ekki er nóg að einstaklingur gefi í skyn að hann vilji fá slíkan tölvupóst, t.d. með athafnaleysi, svo sem því að taka ekki merkingu úr fyrirfram útfylltum reitum áður en form er sent. Skilgreining á samþykki kveður á um að það skuli innihalda yfirlýstan vilja hans. **Má því segja að samþykki þurfi að fela í sér ákveðna athöfn af hálfu hlutaðeigandi svo það teljist vera ótvírætt.**

Bannmerkingar í símaskrá og þjóðskrá

Virða verður bannmerkingu í símaskrá. Einstaklingar eiga ætíð rétt á að fá að vita hvaðan upplýsingar um þá koma sem liggja úthringingu til grundvallar.

Ef einstaklingur óskar eftir að vera bannmerktur í símaskrá þarf viðkomandi að hafa samband við það fjarskiptafyrirtæki sem hann er í viðskiptum hjá, eða þann aðila sem veitir símaskráupplýsingar. Einungis áskrifandi númers getur látið setja bannmerki við símanúmer sitt í símaskrá. Þar með er óleyfilegt að ónáða viðkomandi af aðilum sem stunda beina markaðssetningu. Tekur þetta jafnframt til annarra sem hafa afnot af sama númeri.

Hjá Þjóðskrá Íslands geta aðilar óskað eftir að vera undanþegnir frá því að vera á úrtakslistum úr þjóðskrá vegna markaðsstarfsemi. Þá er viðkomandi settur á svokallaða bannskrá skv. reglum nr. 36/2005 um bannskrár þjóðskrár.



Þegar einstaklingar eru skráðir á bannskrá hjá Þjóðskrá færast sú skráning ekki sjálfkrafa yfir á úrtakslista sem þegar eru í notkun hjá öðrum og veitt hefur verið heimild til að nota í markaðssetningarskyni. Þess vegna er mikilvægt að þeir aðilar sem nota úthringilista til markaðssetningar uppfæri þá reglulega til að koma í veg fyrir að haft sé samband við aðila sem eru bannmerktir, hvort heldur sem er í símaskrá eða bannskrá.

Hver ber ábyrgð, fyrirtækið eða úthringiþjónustan?

Fyrirtæki fá oft úthringiþjónustu sér til aðstoðar vegna hvers konar úthringiverkefna. PFS hefur litið svo á að **fyrirtækið sem kaupir úthringiþjónustuna beri ábyrgð á að úthringilistar sem notaðir eru séu réttir**. Því er mikilvægt að uppfæra slíka lista reglulega, þó svo annar aðili sé fenginn til að sjá um sjálfar úthringingarnar.

Kvartanir vegna óumbeðinna fjarskipta

Neytendur geta sent kvörtun vegna óumbeðinna fjarskipta til Póst- og fjarskiptastofnunar. Kvörtunina er hægt að senda í gegnum vefsíðu stofnunarinnar, www.pfs.is.

Þar er að finna rafrænt kvörtunareyðublað sem fylla þarf út og senda inn.

Ef óskað er frekari upplýsinga er velkomnið að hafa samband við okkur hjá PFS. Sjá upplýsingar á bakhlið bæklingisins.