

Proszę usunąć mój numer i więcej nie dzwonić

KONSUMENCI | Każdy ma prawo domagać się od firmy telemarketingowej wykreślenia swoich danych osobowych. Tyle że nie wszystkie się do tego stosują.

SZYMON CYDZIK

Zgodnie z art. 172 prawa telekomunikacyjnego bez wcześniejszej zgody użytkownika nie wolno kierować do niego marketingu bezpośredniego przez telefon.

- Zgoda może też być w każdej chwili swobodnie wycofana - mówi Maciej Gawroński, partner zarządzający w Gawroński & Partners. - Formalnie możemy więc zażądać, żeby do nas więcej nie dzwoniło.

Wyjątkiem jest sytuacja, gdy firmę już łączy z klientem jakaś umowa. Wówczas można do niego kierować oferty bez zgody, ale tylko do momentu złożenia przez niego sprzeciwu albo wygaśnięcia umowy.

Tylko za zgodą

Nie istnieją natomiast przepisy, które pozwalałyby na przesyłanie oferty marketingowej innemu podmiotowi bez zgody osoby, której dane dotyczą. Nawet zawarcie przez oba podmioty umowy w sprawie wzajemnej promocji nie jest prawnie usprawiedliwionym celem administratora danych.

Zgoda jest też wymagana, gdy dane mają być przekazane innemu podmiotowi.

- Jeśli chcemy cofnąć zgodę na przetwarzanie danych, to

informację tę musimy przekazać do każdego administratora danych oddzielnie - wskazuje biuro prasowe generalnego inspektora ochrony danych osobowych. - Administrator danych nie jest bowiem zobligowany do poinformowania wszystkich podmiotów, którym udostępnił nasze dane, o wycofaniu przez nas zgody na ich przetwarzanie.

Cieężko egzekwować

Raz na sześć miesięcy można też sprawdzić, kto jest administratorem danych, od kiedy i jakie dotyczące nas posiada, skąd je pozyskał, w jakim zakresie i w jakim celu je przetwarza oraz komu je udostępnił. GIODO radzi, by ze względów dowodowych zwracać się o takie informacje pisemnie lub e-mailowo.

Maciej Gawroński wskazuje, że niektórzy nieetyczni przedsiębiorcy lekceważą prawo. I wylicza przykłady. - Firma oferująca garnki doskonale wie, że narusza prawo. Miała kontrolę GIODO i zobowiązała się do zaprzestania nieuczciwej praktyki. A jednak dalej dzwoni. Podobnie bank, który od kilkunastu lat nie zarejestrował mojego sprzeciwu względem marketingu bezpośredniego.

Edukację na temat postępowania ze złymi praktykami rynkowym prowadzi Polskie

KOMU SIĘ POSKARŻYĆ

Kary za bezprawne zachowania

Generalny inspektor ochrony danych osobowych może po skardze osoby, której prawa naruszono, wydać decyzję nakazującą przywrócenie stanu zgodnego z prawem, np. zakazanie przetwarzania danych osobowych. Z kolei prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE) może ukarać karą pieniężną do 3 proc. przychodu osiągniętego w poprzednim roku kalendarzowym każdego przedsiębiorcę, który bez zgody abonenta przekaze komunikat marketingowy. Działalnością firm marketingowych pod kątem naruszania praw konsumentów zajmuje się też Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK). Naruszanie przepisów o ochronie danych osobowych podlega też sankcjom karnym: grzywnie, ograniczeniu wolności lub pozbawieniu wolności do roku (niepoinformowanie osoby, której dane dotyczą, o jej prawach) albo do dwóch lat (nieuprawnione przetwarzanie danych w zbiorze). O zastosowaniu tych kar decyduje sąd.

Stowarzyszenie Marketingu SMB. Otrzymuje ono liczne zgłoszenia, które pokazują, że konsumenci są coraz bardziej świadomi swoich praw.

- Jako konsumenci chcemy mieć wybór i wpływ na to, z jakim produktem i którym kanałem firmy się z nami kontaktują - tłumaczy Paweł Wielkopolski, menedżer ds. rozwoju SMB.

W 2015 r. stowarzyszenie we współpracy m.in. z GIODO uruchomiło tzw. listę Robinsonów. Do osób na nią wpisanych nie można kierować informacji handlowej telefonicznie, e-mailowo czy pocztą.

Są jednak szanse, że w przyszłości łatwiej będzie walczyć z telemarketingiem. W maju 2018 r. wejdzie w życie gene-

ralne rozporządzenie o ochronie danych osobowych (RODO), które nie tylko przyniesie konsumentom nowe prawa, ale także ułatwi egzekwowanie tych istniejących. Nowy urząd ochrony danych będzie mógł nakładać olbrzymie kary finansowe.

- Będziemy też mieli prawo do odszkodowania dochodzonego przed sądem - wskazuje Maciej Gawroński.

W UE trwają też prace nad rozporządzeniem o e-prywatności. Początkowo miało ono wejść w życie razem z RODO, jednak prace nad nim się przedłużają. ☹

@ masz pytanie, wyślij e-mail do autora

szymon.cydzik@rp.pl