

Karać telemarketerów za natrętność?

16 września 2014

Będą kary za natrętny telemarketing, a przynajmniej jest na to szansa. Prace mają być już prowadzone w Sejmie.

Jest wielu ludzi, którzy mają dosyć telemarketingu. Jest to szczególnie irytujące, gdy telemarketer jest arogancki (to się zdarza), albo gdy czekasz na ważny telefon i niestety nagle dzwoni ktoś, kto chce Ci sprzedać noże. Wiele ludzi chciałoby raz i skutecznie zablokować takie telefony. Prace nad przepisami już trwają, choć istnieją różne doniesienia na temat szczegółów.

Przed weekendem „Dziennik Polski” donosił, że prace nad przepisami rozpoczęły się w Sejmie. Przepisy mają wprowadzić ogólnopolską bazę danych, do której wpiszą się osoby chętne na rozmowy z telemarketerami. Telemarketerzy nie powinni więc dzwonić do osób spoza tej listy. Jeśli to zrobią, zostaną ukarani. Zwolennikiem takiej ustawy ma być poseł Tadeusz Aziewicz, który twierdzi, że istnieją już założenia ustawy.

Podobne informacje podaje „Gazeta Wyborcza”, ale z jedną istotną różnicą. Z jej informacji wynika, że ustawa ma wprowadzać ogólnopolską bazę osób, które nie życzą sobie telefonów od marketerów (tak więc mowa o modelu opt-out, a nie opt-in). Ponadto według dziennika w prace nad ustawą zaangażowany jest Generalny Inspektor Ochrony Danych.

Na obecnym etapie pomysł wydaje się bardzo świeży i z pewnością odpowiada on na pewne społeczne zapotrzebowanie.

Dodajmy w tym miejscu, że z telemarketingiem wiąże się nie tylko problem namolności dzwoniących. Telemarketing ma lukę bezpieczeństwa, która pozwala na wyciągnięcie pewnych wrażliwych danych osoby, do której się dzwoni. Słyszeliśmy już

o wykorzystywaniu tej luki przez oszustów, którzy wyłudzały pożyczki na dane klientów sieci GSM.

Warto też zauważyć, że poseł Jarosław Zieliński wystosował kiedyś interpelację do ministra cyfryzacji w sprawie rejestrowania przez niektóre firmy i instytucje rozmów klientów z ich biurami obsługi. Poseł zauważył, że w telemarketingu widoczna jest asymetria między traktowaniem klienta i firmy. Klient musi się zgodzić na nagrywanie rozmowy, jeśli w ogóle chce coś załatwić przez telefon. W rozmowie mogą być ujawnione różne wrażliwe informacje, które są utrwalane i potem przechowywane, ale tak naprawdę nie stanowią potwierdzenia zawarcia umowy.

Problem zauważony przez Zielińskiego jest najczęściej tłumaczony dobrem klienta. „Nagrywamy, żeby można było wyjaśnić pomyłki i spory – mówią operatorzy”. Potem jednak słyszymy o tym, że nagrania bywają tajemniczo kasowane, szczególnie wówczas, gdy odsłuchania nagrań chce klient. Warto w tym kontekście pamiętać, że mamy prawo nagrywać rozmowy po swojej stronie, choć oczywiście nie zawsze będziemy na to gotowi. Telemarketerzy potrafią też błędnie sugerować, że klient nie powinien nagrywać rozmowy.

Są obecnie pewne sposoby by uniknąć telemarketingu, ale jeden z nich związany jest właśnie z nagrywaniem. W komentarzach pod tekstami DI ktoś kiedyś poradził, aby odbierając telefon mówić od razu „Nie zgadzam się na nagrywanie rozmowy”. W tym momencie rozmowa się kończy. Miałem okazję wypróbować to kilka razy i za każdym razem działało.

Autor: Marcin Maj

Źródło: [Dziennik Internautów](#)