



PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

Ákvörðun nr. 6/2012

í kvörtunarmáli vegna óumbeðinna fjarskipta

I.

Kvörtun

Þann 14. nóvember 2011 barst Póst- og fjarskiptastofnun kvörtun [...], hér eftir nefndur kvartandi [A],¹ þess efnis að fyrirtækið Allra Ráðgjöf ehf. (Allra Ráðgjöf) hafi hringt í símanúmer [A] í markaðslegum tilgangi þrátt fyrir að umrætt símanúmer [A] hafi verið bannmerkt í símaskrá. Barst stofnuninni aftur kvörtun frá [A] þann 7. desember s.l. þar sem umkvörtunarefnið var hið sama, þ.e að Allra Ráðgjöf hafi ekki virt bannmerkingu [A] í símaskrá, í annað sinn.

II.

Bréfaskipti og málavextir

Póst- og fjarskiptastofnun barst kvörtun [A] sem fyrr greinir þann 14. nóvember 2011. Í tilefni af kvörtun [A] var Allra Ráðgjöf ritað bréf, dags. 23. nóvember, 2011, og fyrirtækinu gefinn kostur á því að tjá sig um viðkomandi kvörtun. Í bréfi Póst- og fjarskiptastofnunar kom eftirfarandi m.a. fram:

„Hér er um að ræða þriðju kvörtunina af sama meiddi og hefur PFS því útrekað gert Allra ráðgjöf ehf. grein fyrir ákvæði 46. gr. fjarskiptalaga nr. 81/2003 þar sem gerðar eru tilteknar verndarráðstafanir til að koma í veg fyrir að brotið verði gegn friðhelgi einkalífs neytenda með óumbeðnum fjarskiptasendingum vegna beinnar markaðssetningar. Á Allra Ráðgjöf þannig að vera ljóst að fyrirtækinu ber að virða bannmerkingu við símanúmer í símaskrá, sbr. 5. mgr. ákvæðisins. [...] Þar sem um útrekaðar kvartanir er að ræða vegna sölumanna á vegum Allra Ráðgjafar sem ekki virða bannmerkingu við símanúmer í símaskrá virðist PFS ljóst að starfshættir fyrirtækisins séu ekki í samræmi við framangreint ákvæði í fjarskiptalögum. Er það litið alvarlegum augum af hálfu PFS ef fyrirtæki brjóta gegn friðhelgi einkalífs neytenda með óumbeðnum fjarskiptasendingum í tengslum við beina markaðssetningu. Í ljósi þessa fer PFS fram á að Allra Ráðgjöf geri stofnuninni ítarlega grein fyrir verkferlum fyrirtækisins þegar kemur að úthringingum, SMS, tölvupósti og öðrum fjarskiptasendingum fyrirtækisins í formi beinnar markaðssetningar. Skal fyrirtækið skýra hvernig ferlarnir hafa verið fram að þessu og gera grein fyrir hvaða úrbætur fyrirtækið hyggst gera eða hefur gert til að koma í veg fyrir að sölumenn á þeirra vegum brjóti gegn friðhelgi neytenda sem varið er að þessu leyti í framangreindu ákvæði í fjarskiptalögum. Skal Allra Ráðgjöf senda PFS framangreindar upplýsingar við fyrsta tækifæri og eigi síðar en 5. desember n.k. Auk

¹ Nafn kvartanda afmáð vegna trúnaðar.

framangreinds er Allra Ráðgjöf hér með gefinn kostur á því að koma skýringum sínum á framfæri og tjá sig um umrædda kvörtun. Frestur til þessa er jafnframt veittur til 5. desember n.k.

Með eftirfarandi bréfi Póst- og fjarskiptastofnunar, dags. 7. desember 2011, áréttaði stofnunin mikilvægi þess að Allra Ráðgjöf ehf. kæmi skýringum sínum á framfæri við stofnunina:

„Vísað er til bréfs Póst- og fjarskiptastofnunar (PFS), dags. 23. nóvember 2011 s.l., þar sem Allra Ráðgjöf ehf. (Allra Ráðgjöf) var gefinn kostur á því að koma skýringum sínum á framfæri og tjá sig um kvörtun frá [A]² dags. þann 14. nóvember s.l. Laut efni kvörtunarinnar að óumbeðnum fjarskiptum Allra Ráðgjafar. Hefur stofnuninni enn ekki borist svör frá fyrirtækinu, þrátt fyrir að svarfrestur sá sem Allra Ráðgjöf var veittur, sé nú liðinn. Vill Póst og fjarskiptastofnun ennfremur koma því á framfæri að PFS hefur borist önnur kvörtun, frá sama aðila, vegna óumbeðinna fjarskipta. Í meðfylgjandi bréfi kemur fram af hálfu kvartanda að fyrirtækið hafi í annað sinn hringt í viðkomandi þrátt fyrir bannmerkingu í símaskrá. Berist PFS ekki svör vegna þessa fyrir 18. desember n.k. verður stofnunin að líta svo á að fyrirtækið hafi engar athugasemdir fram að færa vegna umræddrar kvörtunar og verður málið þá tekið til efnislegrar meðferðar og skorið úr ágreiningi með ákvörðun í samræmi við 10. gr. laga nr. 69/2003 um Póst- og fjarskiptastofnun.“

Þrátt fyrir framangreindar tilraunir Póst- og fjarskiptastofnunar til þess að kalla eftir viðbrögðum Allra Ráðgjafar ehf. hefur stofnuninni ekki borist svör fyrirtækisins. Eru því ekki aðrir kostir í stöðunni en að taka málið til efnismeðferðar á grundvelli fyrirbyggjandi gagna og í samræmi við 10. gr. laga um Póst- og fjarskiptastofnun nr. 69/2003.

III.

Forsendur og niðurstöður

3.1.

Lagaumhverfi

Póst- og fjarskiptastofnun er sú stofnun sem með lögum hefur verið falið að annast framkvæmd laga um fjarskipti og hafa eftirlit með fjarskiptum, sbr. 1. tölul. 1. mgr. 3. gr. laga nr. 69/2009, um Póst- og fjarskiptastofnun. Samkvæmt 10. gr. sömu laga skal Póst- og fjarskiptastofnun láta kvörtun neytanda til sín taka ef fjarskiptafyrirtæki brýtur gegn skyldum sínum samkvæmt lögum um fjarskipti eða gegn skilyrðum sem mælt er fyrir um í almennum heimildum, réttindum eða í rekstrarleyfi.

Þrátt fyrir að ákvæði 10. gr. laganna vísi til þess að stofnunin leysi aðeins úr ágreiningi neytanda við fjarskiptafyrirtæki eða póstrekendur hefur stofnunin tekið til meðferðar kvartanir um brot á 46. gr. fjarskiptalaga, óháð því hver á í hlut. Helgast sú framkvæmd af almennu eftirlitsvaldi PFS með lögum um fjarskipti nr. 81/2003, sbr. 2. mgr. 2. gr. laganna. Má einnig benda á í þessu sambandi að viðurlög við brotum gegn ákvæðum IX. kafla laganna, sem 46. gr. er hluti af, eru ekki aðeins takmörkuð við fjarskiptafyrirtæki, sbr. 74. gr. fjarskiptalaga.

Í 46. gr. laga um fjarskipti nr. 81/2003, sbr. lög nr. 39/2007 um breytingu á fjarskiptalögum, er að finna ákvæði er varðar óumbeðin fjarskipti og á það sér fyrirmynd í 13. gr. persónuverndartilskipunar nr. 2002/58/EB. Tilgangur ákvæðisins er að takmarka það ónáði sem notendur fjarskiptaþjónustu geta orðið fyrir vegna beinnar markaðssetningar með hjálp fjarskiptatækni, eins og komist er að orði í greinargerð þeirri er fylgdi frumvarpinu sem varð að fyrrnefndum lögum. Hugtakið óumbeðin fjarskipti er ekki skilgreint sérstaklega en af efni

² Afmáð vegna trúnaðar

ákvæðisins má ráða að það eigi við þegar skilaboðum er komið á framfæri með símbrefum, tölvupósti og í almennri talsímaþjónustu. Er 5. mgr. ákvæðisins svohljóðandi:

„Þeir sem nota almenna tal- og farsímaþjónustu sem lið í markaðssetningu skulu virða merkingu í símaskrá sem gefur til kynna að viðkomandi áskrifandi vilji ekki slíkar símhringingar í símanúmer sitt. Áskrifandi á rétt á að fá vitneskju um hvaðan þær upplýsingar koma sem liggja úthringingu til grundvallar.“

Ákvæði þetta er óundanþægt og gildir til viðbótar við 2. mgr. 28. gr. laga nr. 77/2000 um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga. Samkvæmt því ákvæði er óheimilt að hringja í þá einstaklinga sem hafa skráð sig á bannskrá Þjóðskrár (áður Hagstofu Íslands) þegar um er að ræða markaðssetningu. Er því nauðsynlegt að líta bæði til bannskrár Þjóðskrár og bannmerkinga í símaskrá áður en hringt er í tiltekið símanúmer vegna markaðs- og sölukynninga.

3.2 Niðurstaða

Það álitaefni er hér á reynir varðar meint brot Allra Ráðgjafar ehf. gegn friðhelgi einkalífs kvartanda með óumbeðinni fjarskiptasendingu, eins og slíkar sendingar eru skilgreindar í ákvæði 46. gr. fjarskiptalaga.

Eins og áður hefur komið fram á 46. gr. fjarskiptalaga um óumbeðin fjarskipti sér fyrirmynd í 13. gr. persónuverndartilskipunar nr. 2002/58/EB. Í 12. tölul. inngangsorða tilskipunarinnar er fjallað um tilgang hennar en þar segir að tilskipuninni sé ætlað að vernda grundvallarréttindi einstaklinga, einkum rétt þeirra til friðhelgi einkalífsins og tilgangur ákvæðisins að takmarka það ónæði sem notendur fjarskiptaþjónustu geta orðið fyrir vegna beinnar markaðssetningar með hjálp fjarskiptatækni. Samkvæmt 5. mgr. 46. gr. laga um fjarskipti er þeim sem nota almenna tal- og farsímaþjónustu sem lið í markaðssetningu því skylt að virða merkingu í símaskrá sem gefur til kynna að viðkomandi áskrifandi vilji ekki slíkar símhringingar í símanúmer sitt.

Þau gögn sem liggja fyrir í máli þessu eru fyrrnefndar kvartanir [A] þess efnis að fyrirtækið Allra Ráðgjöf ehf. hafi í markaðslegum tilgangi hringt í kvartanda þrátt fyrir bannmerkt símanúmer í símaskrá, í tvígang og bréf Póst- og fjarskiptastofnunar til Allra Ráðgjafar ehf.

Þrátt fyrir tilraunir Póst- og fjarskiptastofnunar til þess að kalla eftir viðbrögðum Allra Ráðgjafar ehf. hefur fyrirtækið látið hjá líða að koma á framfæri skýringum sínum við stofnunina. Af þessum sökum nýtur ekki við annarra gagna eða sjónarmiða í máli þessu en þær upplýsingar er fram koma í kvörtun [A]. Að mati Póst- og fjarskiptastofnunar verður Allra Ráðgjöf ehf. að bera hallann af því að láta hjá líða að koma á framfæri skýringum sínum og/eða athugasemdum vegna kvörtunar þeirrar er ákvörðun þessi tekur til. Með því að hringja í bannmerkt símanúmer kvartanda í markaðslegum tilgangi, braut Allra ráðgjöf ehf. gegn 5. mgr. 46. gr. laga um fjarskipti.

Ákvörðunarorð

Allra Ráðgjöf ehf. braut gegn 5. mgr. 46. gr. laga um fjarskipti nr. 81/2003 með því að hringja í bannmerkt símanúmer kvartanda.

Ákvörðun þessi er kæraneleg til úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála, sbr. 13. gr. laga nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun. Kæran skal berast úrskurðarnefnd

innan fjögurra vikna frá því viðkomandi varð kunnugt um ákvörðun Póst- og fjarskiptastofnunar. Um kostnað vegna málskots fer samkvæmt 5. mgr. 13. gr. sömu laga, auk þess sem greiða ber sérstakt málskotsgjald að upphæð kr. 150.000, samkvæmt 6. gr. reglugerðar nr. 36/2009 um úrskurðarnefnd fjarskipta- og póstmála.

Reykjavík, 16. febrúar 2012

Hrafnkell V. Gíslason, forstjóri

Guðmunda Áslaug Geirsdóttir