

Do 300.000 euro wynosi kara, jaką nakłada się w Niemczech na firmy, których akwizytor dzwoni do konsumenta z ofertą sprzedaży bez uzyskania od niego wcześniejszej zgody na wykonania takiego telefonu.



Czy jesteście Państwo nękani telefonami od akwizytorów, którzy próbują Wam sprzedać jakiś produkt?

Akwizycja telefoniczna wymaga zgody. Inaczej jest karana. W Niemczech znaleziono skuteczny sposób na rozprawienie się z problemem wydzwaniania z ofertami po ludziach. Firmy nękające konsumentów bez autoryzacji połączeń i wyrażenia przez nich zgody na prowadzenie rozmowy, otrzymują olbrzymie kary finansowe. To zastopowało proceder agresywnego telemarketingu.

Niedawno w Niemczech była głośna pewna sprawa związana z nałożeniem astronomicznej

kary na firmę, która przy użyciu telefonu próbowała nakłaniać konsumentów do nabycia jej towarów. Robiła to w sposób nachalny, co w Niemczech jest zabronione (artykuł 7 ustawy UWG).

Firmą wykonującą telefony była spółka dystrybucji pasz dla zwierząt. Za wykonywanie telefonów otrzymała karę w wysokości 150 tysięcy euro grzywny! Kara była konsekwencją nielegalnej agresywnej telefonicznej kampanii reklamowej bez zgody konsumentów. Jak podała do publicznej wiadomości Federalna Agencja Sieciowa, firma dokonała ogromnej liczby połączeń telefonicznych bez wyraźnej zgody konsumentów. Na takie przypadki w Niemczech nie ma miejsca, dlatego na firmy wykonujące telefony do potencjalnych nabywców nakłada się szczególnie wysokie kary. Takie praktyki marketingowe są bowiem w Niemczech zakazane.

Nękanie konsumentów zgłaszali połączenia, które przerodziły się w prawdziwy terror telefoniczny. Pomimo odmowy zakupu i nieudzielenia zgody na rozmowę telefoniczną, połączenie było wykonywane ponownie przez innego konsultanta. Jedna z osób została poproszona o zakup paszy pomimo poinformowania konsultanta, że nie posiada zwierząt...

Prawo w Niemczech chroni konsumenta przed nieuczciwą konkurencją. Przepisy w Niemczech zostały tak skonstruowane, że pozwalają konsumentowi odbierać tylko i wyłącznie połączenia telemarketingowe po uprzednim wyrażeniu zgody.

Niemieckie przepisy prawne zabraniają także firmom dzwonić z numerów zastrzeżonych. Agencja monitorująca takie procesy bardzo rygorystycznie podchodzi do przestrzegania tych przepisów. W przypadku naruszeń, maksymalna wysokość kary finansowej wynosi 300.000 euro. Kwota ta skutecznie odstrasza firmy, które w przeszłości próbowały swoich sił w agresywnej kampanii telemarketingowej. Także przepisy unijne ograniczają reklamę telefoniczną (artykuł 13 dyrektywy 2002/58/EG).

Niestety w Polsce nadal wiele osób jest nękanych niechcianymi ofertami przez akwizytorów, którzy pomimo odmowy ze strony konsumenta nadal zamęczają go telefonami i ponawianymi propozycjami. Warto byłoby przyjrzeć się niemieckiemu rozwiązaniu, które skutecznie zwalczyło w Niemczech wszelkie zapędy telemarketingowców uprzykrzających ludziom życie.

Źródło: Ustawa UWG. Federalna Agencja Sieciowa. Zdjęcie: Robert Müller / pixelio.de