



REPUBLIKA SLOVENIJA  
MINISTRSTVO ZA GOSPODARSKI RAZVOJ IN TEHNOLOGIJO

DIREKTORAT ZA NOTRANJI TRG

Kotnikova 5, 1000 Ljubljana

T: 01 400 36 00, 01 400 33 11

F: 01 433 10 31

E: gp.mgrt@gov.si

www.mg.gov.si

REPUBLIKA SLOVENIJE  
Urad Vlade RS za komuniciranje  
Gregorčičeva 25  
1000 Ljubljana

[gp.ukom@gov.si](mailto:gp.ukom@gov.si)

Številka: 092-1/2018/25

Datum: 28. 05. 2018

**Zadeva: Odgovor na pobudo državljana, posredovano preko spletnega orodja Predlagam.vladi.si, predlog 9131-109 za regulacijo telefonskega marketinga, ki je namenjen potrošnikom**

**Zveza: Vaš dopis št. 092-109/2018/1 z dne 15. maja 2018**

V obravnavo smo prejeli vaš predlog, posredovan prek spletnega orodja Predlagam.vladi.si, ki vsebuje pobudo državljana za obvezno razkritje komercialne narave telefonskih klicev s strani podjetij, ki potrošnikom po telefonu ponujajo blago ali storitve. Državljan predlaga ureditev, v skladu s katero bi morale podjetje ob vsakem telefonskemu klicu potrošniku razkriti firmo, v imenu katere ga nagovarja, za nadaljevanje telefonskega pogovora pa od potrošnika pridobiti predhodno soglasje. Za kršitve tako postavljenih pravil bi po predlogu državljana morale biti predpisane tudi ustrezne sankcije.

Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo odgovarja, da Zakon o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 98/04 – uradno prečiščeno besedilo, 114/06 – ZUE, 126/07, 86/09, 78/11, 38/14, 19/15, 55/17 – ZKoliT in 31/18, v nadaljnjem besedilu: ZVPot) in Zakon o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami (Uradni list RS, št. 53/07, v nadaljnjem besedilu: ZVPNPP), ki spadata v delovno področje Ministrstva za gospodarski razvoj in tehnologijo, že zdaj urejata telefonski marketing.

V skladu z drugim odstavkom 45.a člena ZVPot mora oseba, ki v imenu podjetja vzpostavi telefonski stik, na začetku vsakega razgovora s potrošnikom, razkriti firmo in sedež podjetja in jasno povedati, da gre za klic, ki ima komercialni namen. Četrty odstavky 45.a člena ZVPot pa določa obveznost podjetja, da potrošniku ne sme več pošiljati nobenih sporočil, ki so namenjena sklenitvi pogodbe za dobavo katerega koli blaga ali katere koli storitve, če potrošnik ob katerem koli stiku, vzpostavljenem s sredstvom za komunikacijo, ki omogoča osebna sporočila, izjavi, da ne želi več prejemati sporočil na takšen način. Podjetje, ki kljub takšni izjavi potrošnika nadaljuje s sporočili oziroma klici, se lahko kaznuje z globo.

Če podjetje z namenom pridobivanja novih kupcev vztrajno in brez njegovega soglasja potrošnika nadleguje po telefonu, telefaksu, elektronski pošti ali drugem sredstvu za sporazumevanje na daljavo, razen v okoliščinah in mejah v skladu z zakonom zaradi izpolnjevanja pogodbene obveznosti, se takšna poslovna praksa v skladu s 3. točko 10. člena

ZVPNPP šteje kot agresivna poslovna praksa, ki v vseh okoliščinah velja za nepošteno. Tudi agresivne poslovne prakse se kaznujejo z globo.

Za nadzor ZVPot in ZVPNPP je pristojen Tržni inšpektorat Republike Slovenije.

Za komercialni namen telefonskih klicev oziroma telefonski marketing podjetja praviloma uporabljajo osebne podatke, ki so jih pridobili iz javno dostopnih evidenc ali v okviru zakonitega opravljanja dejavnosti. Med javno dostopne evidence spada npr. telefonski imenik, kontaktni podatki, objavljeni na spletu ipd.

V skladu s 150. členom Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/12, 110/13, 40/14 – ZIN-B, 54/14 – odl. US, 81/15 in 40/17, v nadaljnjem besedilu: ZEKom-1) mora izdajatelj imenika preden vključi naročnikove podatke v tiskan ali elektronski imenik, ki je dostopen javnosti ali ga uporabljajo imeniške službe, naročnika brezplačno obvestiti o namenu tega imenika ter o vseh nadaljnjih možnostih uporabe teh podatkov, predvsem na podlagi iskalnih funkcij.

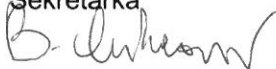
Naročniki smejo v skladu z drugim odstavkom 150. člena ZEKom-1 preveriti vpisane podatke, zahtevati njihovo spremembo ali njihov izbris. V skladu s petim odstavkom prej navedenega člena morajo pravne ali fizične osebe, ki opravljajo klice, ki imajo komercialni ali raziskovalni namen, upoštevati prepoved uporabe naročnikovih osebnih podatkov, označene v zadnjem izdanem elektronskem imeniku, če se te označbe razlikujejo od označb v tiskanem imeniku istega izdajatelja.

V kolikor pravne ali fizične osebe kljub prepovedi uporabe vaših osebnih podatkov v komercialne namene v javno objavljenem imeniku še vedno uporabljajo vaše podatke za namen telefonske prodaje, se lahko obrnete na Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (AKOS) tako, da podate prijavo kršitve 150. člena ZEKom-1. V skladu z 234. členom ZEKom-1 so predvidene tudi globe za kršitve 150. člena ZEKom-1.

Ministrstvo meni, da je sedanja ureditev ustrezna in je ni potrebno spreminjati, pri čemer opozarja tudi na novo strožjo zakonodajo, ki z vidika varstva osebnih podatkov uvaja vrsto omejitev glede pošiljanja komercialnih sporočil potrošnikom s strani ponudnikov blaga in storitev, to je Uredbo EU o splošnem varstvu osebnih podatkov (GDPR). V zvezi s kršitvijo obdelave osebnih podatkov se lahko obrnete na informacijsko pooblaščenko.

S spoštovanjem,

Pripravila:  
Barbara Miklavčič  
Sekretarka



Darja Tomše  
Sekretarka – vodja sektorja



Franc Stanonik  
Generalni direktor