

DAR KARTĄ APIE TELEFONINIUS PARDAVIMUS

Prekių bei paslaugų siūlymas telefonu, dar vadinamas telemarketingu (telemarketing) – seniai išplitusi pirkėjų paieškos priemonė, naudojama daugelio žinomų ir nelabai žinomų verslo kompanijų bei jau spėjusi daugiau ar mažiau įkryti kone kiekvienam turinčiam telefoną asmeniui.

Nepaisant daugybės neigiamų atsiliepimų, vartotojų skundų dėl nesąžiningos prekybos ir netgi iškeltų teismo bylų, telemarketingas tebegyvuoja ir, atrodo, bent artimiausiu metu tikrai neišnyks. Viena vertus, todėl, kad vartotojai galų gale vistiek kažką perka iš jiems skambinančių prekybos agentų ir tai apsimoka juos samdančioms kompanijoms. Taip pat – dėl to, jog telemarketingą kaip vieną iš apgaulės būdų vis dažniau renkasi įvairūs sukčiai, siekiantys kur kas daugiau, nei įpiršti niekam tikusią prekę ar nereikalingą paslaugą. Jų tikslas gali būti išviloti kuo daugiau pinigų, nesuteikiant mainais absoliučiai nieko, išskyrus miglotus pažadus apie būsimą pelną (iš investicijų, įvairių loterijų laimėjimų ir pan.), taip pat – sužinoti Jūsų asmens duomenis (gimimo datą, Social Security numerį ir pan.) ir vėliau panaudoti juos nusikalstamiems tikslams.

Teigiama, kad su įvairių formų nesąžiningumu telefoninės prekybos srityje bent kartą yra susidūrę daugiau nei 90 proc. amerikiečių (pagal National Consumers League duomenis). AARP (American Association for Retired Persons) duomenimis, daugiau nei 50 proc. telefono numerių, esančių vadinamuosiuose telemarketingo “potencialių aukų” sąrašuose (“mooch lists”) yra vyresnių nei 50-ties metų žmonių, pakankamai išsilavinusių, aktyvių bei gaunančių neblogas pajamas. Akivaizdu, kad šiems žmonėms toli gražu ne visuomet taikytina tiesiog “lengvatikių” etiketė. Bėda, kad telefonu prekiaujantys asmenys (dažnai – ir nusikaltėliai) taip pat ne iš kelmo spirti – jie dažnai turi specialų psichologinį pasiruošimą, naudoja profesionalų sukurtas bendravimo bei įtikinėjimo strategijas, meistriškai “apčiuopdami” bei išnaudodami didžiausias aukos silpnybes.

Į nevaldomos, ir dažnai nelegalios, prekybos telefonu problemą senokai dėmesį yra atkreipę ir oficialios valdžios institucijos, skirtos kovai su nesąžininga prekyba bei sukčiavimu. Jų pastangomis 2003 metais buvo įsteigtas “Nacionalinis Neskambinimo Registras” (National Do-Not-Call Registry), kurio pagalba siekta užtikrinti vartotojams teisę atsisakyti nepageidaujamų skambučių. Deja, ši programa turi savų trūkumų – registracija turi būti atnaujinama kas penkeri metai, ji nesuteikia apsaugos nuo absoliučiai visų potencialių skambintojų (šio registro gali nepaisyti įvairias apklausas atliekančios, taip pat - ne pelno siekiančios arba politinės organizacijos), be to, jos negalima naudoti organizacijų bei kitų verslo bendrovių telefonų numeriams. Svarbiausia, kad netgi užregistravus savo telefono numerį, telemarketingo atstovai gali rasti būdų apeiti šį draudimą. Būtent, tam tikrų kompanijų atstovai gali vistiek skambinti Jums, jei praeityje esate ką nors iš jų pirkę (t.y., užmezgę “verslo santykius”) arba raštu davę leidimą tą daryti (paprastai panašūs “leidimai” slepiasi smulkiu šriftu išspausdintose įvairių sutarčių, apklausų ar loterijų formų).

Norint nemokamai užregistruoti savo duomenis nacionaliniame registre, reikėtų skambinti nemokamu telefonu 1-888-382-1222 (būtina skambinti iš telefono, kurio numerį norėtumėte užregistruoti) arba apsilankyti Interneto svetainėje www.DoNotCall.gov. Tiek nurodytu telefonu, tiek Internete galima taip pat pateikti skundą, jei vistiek sulaukėte telemarketingo atstovų skambučio po to, kai užsiregistravote. Įstatymai taip pat numato galimybę paduoti tokiu būdu pažeidusią Jūsų privatumą kompaniją į teismą.

Kokie galėtų būti kiti būdai, leidžiantys išvengti ar bent sumažinti nepageidaujamų telemarketingo skambučių skaičių? Pirmiausia, reikėtų atsiminti, jog, pagal įstatymus, kiekvienos tokiu būdu prekiaujančios kompanijos atstovas privalo, Jums paprašius, išbraukti Jūsų telefono numerį iš naudojamų telefoninės prekybos tikslais sąrašų. Antra, pravartu žinoti, jog į skambintojų „aukų sąrašus“ dažniausiai patenkama beatodairiškai pildant įvairias loterijų, taip pat - nemokamų katalogų bei prekių pavyzdžių užsakymo formas (pateikimas žurnaluose, platinamas prekybos centruose, mugėse ir pan.). Maža to, neretai būtent tokiu būdu Jūsų duomenis įsigyja ir įvairaus plauko nusikaltėliai. Galbūt vertėtų įsigyti telefono atsakiklį bei skambinančiojo numerį nustatantį įrengimą – ypač jei nepatogiai jaučiatės, tiesiog padėdami ragelį po išgirsto „Gal galėčiau Jums pasiūlyti...“

Pagaliau, nusistatykite tam tikras elgesio taisykles, susidūrus su įkyriais skambintojais – venkite leisti į ilgą pokalbį, jei pajuntate, kad į Jūsų klausimus tiesiai neatsakoma, jei atsisakoma atsiųsti daugiau informacijos raštu ar tiesiog šnekama tai, kuo sunkiai galima patikėti. Kad ir kaip viliojančiai skambėtų pasiūlymas, jokiu būdu nesutikite daryti sprendimą iš karto. Jei siūloma prekė/paslauga yra to verta, ir pardavėjas sąžiningas, Jums tikrai bus suteikta galimybė paskambinti vėliau bei ją įsigyti – ramiai pagalvojus apie tai dar kartą bei kruopščiai pasitikrinus gautą informaciją.

Pagal National Consumers League, AARP bei amerikiečių žiniasklaidos informaciją parengė Vaida Maleckaitė.