

Telia Finland Oyj
tietosuoja-telia@teliacompany.com

Liikenne- ja viestintävirasto Traficomin valvontapäätös Telia Finland Oyj:n evästekäytännöistä

Yritys, jota päätös koskee

Telia Finland Oyj (y-tunnus 1475607-9), jäljempänä myös Telia ja yhtiö.

Päätös

Liikenne- ja viestintävirasto Traficom katsoo, että Telia Finland Oyj on rikkonut sähköisen viestinnän palveluista annetun lain (917/2014, SVPL) 205 §:n 1 momenttia, kun se asettaa käyttäjän suostumushallintamekanismeissa tekemistä valinnoista huolimatta käyttäjän päätelaitteelle sellaisiakin evästeitä, jotka edellyttäisivät käyttäjän suostumusta.

Lisäksi Traficom toteaa, että Telia on toiminut SVPL 205 §:n 1 momentin vastaisesti käyttäessään Luokittelemattomat-kategorian evästeitä, sillä menettelyn johdosta saatu suostumus ei täytä tietosuoja-asetuksen 4 artiklan 11 kohdan mukaista vaatimusta siitä, että suostumus tulee antaa yksilöityyn tarkoitukseen.

Lisäksi Traficom katsoo, että telia.fi-verkkosivustolla kaikkien evästeiden hyväksyminen on Telian suostumushallintamekanismeissa helpompaa kuin niistä kieltäytyminen tavalla, joka ei vastaa tietosuoja-asetuksen 4 artiklan 11 kohdassa ja 7 artiklan 3 kohdassa suostumuksen vapaaehtoisuudelle asetettuja vaatimuksia, joten Telian menettely suostumuksen saamiseksi on vastoin SVPL 205 §:n 1 momenttia.

Niin ikään Traficom katsoo, että Telian verkkosivustolla käytetään _ltrg ja _ltrp nimisiä evästeitä, joiden toiminta-aika ylittää sen, mitä palvelu vaatii tai mitä voidaan pitää välttämättömänä, eikä siten täytä SVPL 205 §:n 3 momentin vaatimuksia.

Traficom myös toteaa, että Telian verkkosivustolla evästeisiin annettavaa suostumusta ei ole mahdollista peruuttaa niin, että sillä olisi tosiasiallinen vaikutus kaikkien evästeiden ja niiden kaltaisten tekniikoiden toimintaa. Traficom katsoo, että suostumus ei täytä tältä osin tietosuoja-asetuksen 4 artiklan 11 kohdan ja 7 artiklan 3 kohdan vaatimuksia. Telia rikkoo siten SVPL 205 §:n 1 momenttia, kun muille kuin välttämättömille evästeille annettavan suostumuksen edellytykset eivät täyty.

Traficom velvoittaa SVPL 330 §:n 1 momentin nojalla Telia Finland Oyj:n:

1. asettamaan Telian verkkosivustolla käytössä olevat AWSALB, AWSALBCORS, cooldown, _dd_s, etusivu, kampyle_userid, kampyleSessionPageCounter, kampyleUserSession, kampyleUserSessionsCount ja mdLogger nimiset evästeet suostumuksenvaraiseksi
2. muuttamaan chat-palveluun liittyvien evästeiden _ltrp, _ltrs, _ltrsn toimintaa siten, että ne asetetaan käyttäjän päätelaitteelle vasta, kun käyttäjä nimenomaisesti pyytää kyseistä palvelua käytettäväkseen tai on antanut niiden käyttöön suostumuksensa.
3. lopettamaan "Luokittelemattomat"-kategorian evästeiden käytön

4. muuttamaan verkkosivuston suostumushallintamekanismia siten, että verkkosivuston käyttäjän on mahdollista kieltäytyä muiden kuin välttämättömien evästeiden käytöstä mekanismin ensimmäisellä tasolla
5. lyhentämään Telian käyttämien _ltrl ja _ltrlp nimisten evästeiden toiminta-aikaa niin, ettei toiminta-aika ylitä sitä, mitä palvelu vaatii tai mikä on välttämätöntä
6. muuttamaan Telian suostumushallintamekanismia siten, että suostumuksen peruuttamisella on tosiasiallinen vaikutus kaikkien suostumusta edellyttävien evästeiden ja seurantateknologioiden käytölle.

Telian tulee toimittaa Traficomille selvitys niistä korjaavista toimenpiteistä, joita se on toteuttanut tämän päätöksen johdosta, kolmen kuukauden kuluessa tämän päätöksen tiedoksisaannista. Selvityksen voi toimittaa sähköisessä muodossa Traficomien kirjaamoon osoitteeseen kirjaamo@traficom.fi. Selvityksessä tulee mainita asian diaarinumero Traficom/12792/09.00.01/2021.

Asian vireille tulo

Asian taustalla on alun perin tietosuojavaltuutetun toimistolle 11.8.2020 tehty ilmoitus koskien evästeiden käyttöä telia.fi-verkkosivustolla. Asiaa on selvitetty tietosuojavaltuutetun toimista. Telia on toimittanut asiasta tietosuojavaltuutetun toimistolle selvityksen 9.4.2021. Tietosuojavaltuutetun toimisto on siirtänyt asian Traficomille 4.6.2021, sillä Helsingin hallinto-oikeus on 8.4.2021 antamiensa kahden ratkaisun (H1515/2021 ja H1516/2021 / diaari 20801/2020 ja 20848/2020) yhteydessä katsonut Traficomien olevan toimivaltainen viranomaisen evästesääntelyssä ja evästeiden käytön valvontaan liittyvissä kysymyksissä. Lisäksi kyseisten hallinto-oikeuden ratkaisujen mukaan Traficomien toimivaltaan kuuluu evästeiden käyttöön liittyvän suostumuksen tulkinta ja arviointi.

Tietosuojavaltuutetun toimistoon saapuneessa yhteydenotossa toimenpidepyynnön tekijä on pyytänyt viranomaista puuttumaan telia.fi-verkkosivuston evästekäyttöihin. Alkuperäisen yhteydenoton mukaan Telian verkkosivustolla todettiin, että jo pelkästään telia.fi-verkkosivuston käyttö olisi myöntävä tahdonilmaisu evästeiden käytöstä käyttäjän päätelaitteella. Toimenpidepyynnön kohteena olevan telia.fi-verkkosivuston evästekäytännöt ovat muuttuneet toimenpidepyynnön tekemisen jälkeen.

Asiassa saatu selvitys

Traficomilla on asiaa arvioidessaan ollut käytettävissä Telian tietosuojavaltuutetulle 9.4.2021 toimittama selvitys. Traficom on lisäksi selvittänyt Telian sivustojen evästekäytäntöjä vieraillemalla yhteydenotossa mainitulla sivustolla ja tutustumalla sivuston evästeiden käyttöön ja evästeistä annettaviin tietoihin. Traficom on lähettänyt Telialle asiaa koskevan selvityspyynnön 27.1.2023. Traficom sai Telialta vastauksen selvityspyyntöön 28.2.2023. Lisäksi Traficom on lähettänyt Telialle asiaa koskevan lisäselvityspyynnön 18.8.2023, johon Traficom sai Telialta vastauksen 8.9.2023.

Tietosuojavaltuutetun vuoden 2021 selvitys

Tietosuojavaltuutetun toimiston 12.3.2021 Telialle lähettämässä selvityspyynnössä on kysytty, minkälaisia evästeitä verkkosivuilla käytetään, miten käyttäjiltä pyydetään suostumusta evästeiden käyttöön ja miten Telia todentaa, että käyttäjät ovat antaneet suostumuksen evästeiden käyttöön sekä miten verkkosivuston palvelut toimivat, jos käyttäjä ei hyväksy evästeitä tai on teknisesti estänyt niiden käytön. Viimeiseksi selvitystä on pyydetty siitä, miten ja kuinka kauan käyttäjien antamia suostumuksia hallinnoidaan ja säilytetään.

Vastauksessaan Telia on kuvannut vuoden 2021 tilannetta ja kertonut, että Telian sivustoilla kerätään sekä välttämättömiä että ei-välttämättömiä evästeitä, eli toiminnallisia evästeitä, markkinointievästeitä ja analytiikkaevästeitä. Suostumuksen pyytämiseen liittyen Telian vastauksessa on kerrottu, että 29.10.2020 saakka Telian verkkosivuilla oli ilmoitus siitä, että sivustolla käytetään evästeitä ja käyttäjä suostumuksensa jatkamalla sivuston käyttöä. 29.10.2020 alkaen Telian verkkosivuilla on ollut käytössä evästesuostumustyökalu, jossa kävijälle kerrotaan evästeistä ja kysytään suostumus ei-välttämättömiin evästeisiin.

Telian vuoden 2023 selvitys

Traficom lähetti 27.1.2023 Telialle selvityspyynnön telia.fi-verkkosivuston evästekäytännöistä. Selvityspyynnössä yhtiötä pyydettiin muun muassa kuvaamaan, millaisia muutoksia verkkosivuston evästekäytännöissä on tapahtunut tietosuojavaltuutetun toimistolle 9.4.2021 toimitetun selvityksen jälkeen sekä kertomaan verkkosivustolla käytössä olevan "Luokittelemattomat"-kategorian evästeiden käytöstä. Lisäksi Teliaa pyydettiin toimittamaan selvityksen liitteenä listaus telia.fi-verkkosivustolla käytettävistä välttämättömiksi katsottavista evästeistä ja muista kuin välttämättömistä (suostumusta edellyttävistä) evästeistä sekä kaikkien evästeiden evästekohteisista käyttötarkoituksista siten, että listauksesta näkyy myös jokaisen evästeen evästekohmainen toiminta-aika, evästeiden käyttöön liittyvät kolmannet osapuolet sekä niiden luokittelu Telian suostumushallintamekanismin mukaisesti ja otteeluihin.

Traficomien selvityspyynnössä Teliaa pyydettiin lisäksi kertomaan, siirretäänkö Telian arvion mukaan välttämättömiksi katsottavien evästeiden käytön yhteydessä tietoja kolmansille osapuolille ja onko Telia määrittänyt käyttämiilleen evästeille toimintaajat, millä perusteilla nämä on määritelty sekä miten toiminta-ajoista informoidaan verkkosivuston käyttäjiä. Selvityspyynnössä pyydettiin myös perusteluja siihen, millä perusteella Telia katsoo, että evästeistä kieltäytymisen ja niiden käyttöön suostumisen valintoja on mahdollista kohdella eri tavoin sikäli, että suostumus eri käyttötarkoituksiin on mahdollista antaa suostumushallintamekanismin ensimmäisellä tasolla, mutta evästeistä kieltäytyminen onnistuu vasta suostumushallintamekanismin toisella tasolla. Lisäksi selvityspyynnössä pyydettiin kuvaamaan, miten käyttäjä voi telia.fi-verkkosivustolla peruuttaa evästeiden käyttöön antamansa suostumuksen ja miten suostumuksen peruuttaminen konkreettisesti vaikuttaa asetettujen evästeiden toimintaan.

Traficom pyysi antamaan selvityksen evästeiden lisäksi myös muiden evästeiden kaltaisten ja niihin rinnastuvien tekniikoiden käytön osalta. Selvityspyynnössä tarkennettiin, että tällaisia tekniikoita ovat muun muassa selaimen paikallisen tallennustilan (local storage) ja istuntotallennustilan (session storage) käyttö sekä erilaiset verkkokutsuihin perustuvat seurantamekanismit.

Vastauksena Traficomien selvityspyyntöön Telia Finland Oyj totesi, että telia.fi-verkkosivustolla on 29.10.2020 alkaen ollut käytössä evästesuostumustyökalu, jossa kävijälle kerrotaan evästeistä ja kysytään suostumus ei-välttämättömiin evästeisiin. Telian mukaan evästesuostumustyökalu on pysynyt pääominaisuksiltaan samannäköisenä 29.10.2020 alkaen. Pääominaisuuksilla viitataan esimerkiksi tapaan kategorisoida evästeet (välttämättömät/toiminnalliset/tilastolliset/markkinointi) ja suostumushallintamekanismin painikkeiden sijoitteluun. Telian mukaan kuitenkin tarkka sisältö, eli tieto siitä mitä yksittäisiä evästeitä kunkin evästekategorian alla on, on vaihdellut sen mukaan, mitä evästeitä kulloinkin on ollut käytössä. Lisäksi Telia täsmentää, että syksyn 2021 aikana prosessia on parannettu luokittelemattomien evästeiden kategorisoimiseksi. Evästeasetusten löydettävyyttä on myös paranneltu siten, että suostumushallintamekanismi on aiempaa helpommin löydettävissä verkkosivuston kaikissa kieliversioissa.

Telia mainitsee myös, että evästeitä koskeva tietosuojaseloste on pysynyt muuttomattomana 29.10.2020 lähtien ja selvyuden vuoksi toteaa, että lista kulloinkin käytössä olevista evästeistä päivittyy suoraan suostumushallintamekanismiin, ei evästeitä koskevaan tietosuojaselosteeseen.

Vastauksena kysymykseen siitä, mitä evästeitä tai niiden kaltaisia tekniikoita Telia käyttää ja mitkä näistä yhtiö katsoo välttämättömiksi ja mitkä suostumusta edellyttäviksi, Telia toimitti vastauksen liitteenä listan telia.fi-verkkosivustolla käytössä olevista evästeistä, jotka ovat käytössä vastauksen antamisen hetkellä 28.2.2023. Lisäksi Telia täsmensi kategorisoivansa telia.fi-verkkosivustolla evästeet neljään kategoriaan: välttämättömät, toiminnalliset, tilastolliset ja markkinointi. Telian mukaan kolmeen viimeiseen kategoriaan kuuluville evästeille pyydetään käyttäjän suostumus. Sen sijaan välttämättömiksi kategorisoiduille evästeille ei pyydetä suostumusta, vaan ne ovat aina käytössä. Luokittelemattomat evästeet taas odottavat luokittelua.

Vastauksena luokittelemattomia evästeitä koskeviin Traficomien kysymyksiin Telia toteaa, että luokittelemattomat evästeet asetetaan ennen kuin hyväksyntä on annettu, koska luokittelemattomille evästeille ei evästetyökalun teknisistä ominaisuuksista johtuen pystytä antamaan hyväksyntää tai hylkäystä evästekategorian puuttuessa.

Telia toteaa, että tästä puutteesta johtuen sillä on prosessi luokittelemattomien evästeiden jatkuvaan läpikäyntiin, jossa luokittelemattomien evästeiden tilanne käydään läpi joka toinen viikko, jolloin luokittelemattomille evästeille lisätään asiaankuuluva evästekategoria. Telian mukaan uusia evästeitä tulee sivustolle harvoin, ja valtaosan näistä sivuston evästeitä skannaava evästetyökalu osaa itse luokitella automaattisesti. Jäljelle jäävät harvat luokittelemattomat evästeet Telia luokittelee manuaalisesti prosessinsa puitteissa. Vastauksessaan Telia myöntää luokittelemattomien evästeiden käytön olevan tunnistettu kehitystarve, joka olisi korjaantumassa Telian vaihtaessa uuteen evästetyökaluun, joka mahdollistaisi kaikkien evästeiden estämisen, kunnes hyväksyntä on nimenomaisesti myönnetty.

Vastaukseksi kysymykseen liittyen tietojen siirtymisestä välttämättömäksi katsottavien evästeiden käytön yhteydessä kolmansille osapuolille Telia toimitti vastauksessaan taulukon, josta käy ilmi, että välttämättömien evästeiden käytössä telia.fi-verkkosivuston käyttäjän tietoja siirtyy kolmansille osapuolille Lekane, Blueconic, New Relic, CookieInformation, Binkied 3D ja Ookla.

Lisäksi Telia toteaa vastauksessaan määrittäneensä toiminta-ajat omille evästeilleen, mutta kolmansien osapuolien evästeiden toiminta-ajat ovat evästeen tarjoajan asettamia. Vastauksen mukaan evästeiden toiminta-ajat on määritelty evästekohdittain evästeen funktion tarpeen mukaan. Välttämättömiä teknisiä toimintoja mahdollistavat evästeet ovat voimassa yleensä vuodesta useampaan vuoteen, kun taas personointiin, statistiikkaan, markkinointiin ja muihin vastaaviin tarkoituksiin liittyvät evästeet, jotka eivät ole välttämättömiä, ovat pääsääntöisesti voimassa lyhyemmän ajan, esimerkiksi session tai muutaman kuukauden ajan. Telian mukaan evästeiden toiminta-ajat ovat käyttäjälle nähtävissä suostumushallintamekanismin kautta siten, että sen toisella tasolla ("Evästeasetukset"-painikkeen takana") kunkin evästekategorian alta löytyy lista kategoriaan kuuluvista yksittäisistä evästeistä, ja tässä yhteydessä on kerrottu myös kunkin evästeen toiminta-aika.

Telia toteaa vastauksenaan Traficomien selvityspyynnössä esitettyyn kysymykseen suostumuksen antamisesta ja kieltäytymisestä koskevien valintojen kohtelusta eri tavoin, että evästeiden käytöstä säädetään sähköisen viestinnän palveluista annetun lain 205 §:ssä, jonka mukaan muille kuin välttämättömille evästeille on pyydettävä käyttäjän suostumus. Evätesuostumukseen sovelletaan tietosuoja-asetuksen edel-

lytyksiä lainmukaiselle suostumukselle. Suostumuksen tulee olla vapaaehtoinen, yksilöity, tietoinen ja yksiselitteinen tahdonilmaisu (art. 4 kohta 11). Lisäksi Telia täsmentää vastauksessaan, että tietosuoja-asetus sisältää vaatimuksia pätevän suostumuksen antamiselle sekä lisäksi vaatimuksen siitä, että suostumuksen peruuttamisen on oltava yhtä helppoa kuin sen antaminen (art. 7(3)).

Telian mukaan sen käyttämä suostumushallintamekanismi noudattaa edellä mainittuja vaatimuksia pätevälle suostumuksella: Telian käyttämä suostumushallintamekanismi ilmestyy käyttäjän ruudulle heti tämän saapuessa telia.fi-verkkosivustolle. Vastauksessa todetaan, että suostumushallintamekanismin ensimmäisellä tasolla kerrotaan läpinäkyvästi erityyppisten evästeiden käytöstä, jotta käyttäjä voi tehdä informoidun päätöksen evästeiden hyväksymisestä. Hyväksyminen tapahtuu yksiselitteisellä tahdonilmaisualla valitsemalla "Hyväksy evästeet" ja tarkempiin asetuksiin pääsee valitsemalla "Evästeasetukset".

Telian mukaan tietosuoja-asetuksessa ei ole vaatimusta siitä, että suostumuksen antamatta jättämisen on oltava yhtä helppoa kuin sen antaminen, ja tällaista vaatimusta ei myöskään löydy SVPL 205 §:stä, jossa säädetään suostumuksen hankkimisesta muille kuin välttämättömille evästeille. Telia toteaa, että soveltuvista lainkohdista vaatimusta esitellä suostumuksen antaminen ja antamatta jättäminen samalla tasolla ei siis löytyisi. Lisäksi Telia viittaa vastaukseen Euroopan tietosuoja-neuvoston dokumenttiin "Report of the work undertaken by the Cookie Banner Taskforce", josta käy ilmi, että eurooppalaiset valvontaviranomaiset eivät ole yksimielisiä siitä, muodostaako "hylkää kaikki" -painikkeen puuttuminen samalta tasolta "hyväksy kaikki" -painikkeen kanssa rikkomuksen vai ei. Tähän viitaten Telia toteaa, että vaatimukselle ei löydy selvää ja yksiselitteistä oikeusperustetta, joka yksiselitteisesti ja standardinomaisesti ohjaisi evästetyökalujen teknistä toteutusta. Näillä perusteilla Telia katsoo, että suostumuksen antaminen evästeille ja evästeistä kieltäytyminen voi vallitsevan lainsäädännön mukaisesti tapahtua suostumushallintamekanismin eri tasoilla. Tässä päätöksessä on suostumuksen edellytyksiä arvioitaessa viitattu myös kyseiseen Euroopan tietosuojaneuvoston ohjeeseen. Selvyyden vuoksi Traficom toteaa, että kyseinen ohje ei ole velvoittava oikeuslähde, mutta sitä on hyödynnetty päätöksen laadinnassa tulkinta-apuna. Siltä osin kuin Traficomin tulkinta vastaa edellä mainitun ohjeen mukaista tulkintaa, on Traficom päätynyt samaan lopputulokseen tietosuoja-asetuksen ja sähköisen viestinnän tietosuojadirektiivin itsenäisellä tulkinnalla.

Traficomien selvityspyynnön viimeiseen kysymykseen suostumuksen peruuttamisesta Telia vastaa, että käyttäjälle on aina tarjolla polku muokata evästesuostumustaan jokaisen sivun alalaidassa olevan linkin "Evästeiden käyttö"- kautta, ja tästä myös kerrotaan käyttäjille suostumushallintamekanismissa samalla kun suostumusta pyydetään. Linkki avaa <https://www.telia.fi/tietosuoja-ja-tietoturva/evasteet>-sivun, jonka kautta kävijä saa uudestaan esille suostumushallintamekanismin, josta käyttäjä voi muuttaa evästevalintojaan.

Telia toteaa, että teknisestä näkökulmasta katsottuna suostumuksen peruuttamisessa on kyse uusien evästepreferenssien asettamisesta. Mikäli kävijä on esimerkiksi ensin hyväksynyt evästeet, ja sama kävijä myöhemmin muokkaa suostumusasetuksiaan eikä anna suostumustaan evästeille, seurauksena on, että uusien asetusten päivittämisen jälkeen uusia evästeitä ei aseteta. Lisäksi vastauksessaan Telia täsmentää, että ennen kieltä asetettujen evästeiden on asetettu aiemman hyväksynnän puitteissa, ja ne ovat voimassa kunkin evästeen voimassaoloajan, mikäli niitä ei poisteta. Kävijä voi poistaa evästeet käyttämänsä selaimen asetusten kautta. Telian mukaan suostumushallintamekanismin työkalut eivät pystyisi poistamaan tai muokkaamaan kävijöiden selainhistoriaa ja jo asetettuja evästeitä, ja tämän tyyppiset työkalut voivat vain estää uusien evästeiden asettamisen.

Telian vuoden 2023 lisäselvitys

Traficom lähetti 18.8.2023 Telialle lisäselvityspyynnön telia.fi verkkosivuston evästeikäytännöistä sekä päätösluonnoksen kommentoitavaksi. Lisäselvityspyynnössä yhtiötä pyydettiin toimittamaan päivitetty listaus telia.fi-verkkosivustolla käytettävistä välttämättömiksi katsottavista evästeistä ja muista kuin välttämättömistä (suostumusta edellyttävistä) evästeistä sekä kaikkien evästeiden evästeikohtaisista käyttötarkoituksista siten, että listauksesta näkyy myös jokaisen evästeen evästeikohtainen toiminta-aika, evästeiden käyttöön liittyvät kolmannet osapuolet sekä niiden luokittelu Telian suostumustenhallintamekanismin mukaisesti jaotteluihin.

Traficom pyysi antamaan selvityksen evästeiden lisäksi myös muiden evästeiden kaltaisten ja niihin rinnastuvien tekniikoiden käytön osalta. Selvityspyynnössä tarkennettiin, että tällaisia tekniikoita ovat muun muassa selaimen paikallisen tallennustilan (local storage) ja istuntotallennustilan (session storage) käyttö sekä erilaiset verkkokutsuihin perustuvat seurantamekanismit.

Lisäksi selvityspyynnön ohessa Telialle annettiin mahdollisuus kommentoida Traficomien valvontapäätösluonnosta.

Vastauksessaan Telia toimitti päivitetyn evästelistauksen ja kommentoi päätösluonnosta. Vastauksessaan Telia katsoo, että eväste `_dd_s` (Datadog) on välttämätön eväste, jonka avulla sivuston kehittäjät voivat reagoida sivuston ongelmiin. Telian mukaan evästettä ei käytetä markkinointi- eikä analytiikkatarkoituksiin.

Telia katsoo myös, että chat-palveluun liittyvät evästeet ovat vastaavasti välttämättömiä evästeitä. Telia katsoo, että sen rooli yleispalvelun tarjoajana edellyttää laadukkaan asiakaspalvelun varmistamista ja että chat-palvelu muodostaa osan Telian asiakaspalvelukokonaisuudesta. Telia katsoo, että Chat-palvelun liittyvien evästeiden asettaminen suostumuksenvaraiseksi johtaisi siihen, etteivät kaikki käyttäjät näkisi chat-ikkunaa telia.fi-verkkosivustolla vieraillessaan ja vaihtoehtoinen toteutustapa olisi kehittää sivustolle ilman evästeitä näkyvä chat-ikoni, jota klikkaamalla käyttäjälle tulisi ilmoitus, että chatin käyttö vaatii evästeiden hyväksymisen suostumushallintamekanismin kautta. Telia katsoo, ettei vaihtoehtoinen tapa ole asiakaskokemuksen ja chatin helppokäyttöisyyden sekä saavutettavuuden kannalta paras ratkaisu.

Vastauksena evästeiden toiminta-aikoihin Telia toteaa, että päätösluonnoksessa mainittu `igodigitalc2`-nimisen evästeen toiminta-aika on merkitty väärin ja ilmoitetun 10-vuoden toiminta-ajan sijaan oikea aika on 1 vuosi. Telia kertoo korjanneensa suostumushallintamekanismin kyseisen evästeen osalta.

Vastauksena suostumuksenhallintamekanismin muuttamiseen siten, että suostumuksen peruuttamisella on tosiasiallinen vaikutus kaikkien suostumusta edellyttävien evästeiden ja seurantateknologioiden käytölle, Telia toteaa, ettei sen nykyinen evästetyökalu mahdollista tämän teknistä toteutusta. Telia toteaa selvittävänsä asiaa käyttöön otettavan uuden suostumuksenhallintamekanismin tarjoajan kanssa.

Päätöksen perustelut**Asiaa koskevat säännökset ja oikeuskäytäntö**

Evästeiden käyttöä koskevista ehdoista säädetään sähköisen viestinnän palveluista annetun lain (917/2014) 205 §:ssä seuraavasti:

Evästeiden tai muiden palvelun käyttöä kuvaavien tietojen tallentaminen käyttäjän päätelaitteelle ja näiden tietojen käyttö on sallittua pal-

velun tarjoajalle, jos käyttäjä on antanut siihen suostumuksensa ja palvelun tarjoaja antaa käyttäjälle ymmärrettävät ja kattavat tiedot tallentamisen tai käytön tarkoituksesta.

Edellä 1 momentissa säädetty ei koske tietojen sellaista tallentamista tai käyttöä, jonka ainoana tarkoituksena on toteuttaa viestin välittämistä viestintäverkoissa tai joka on välttämätöntä palvelun tarjoajalle sellaisen palvelun tarjoamiseksi, jota tilaaja tai palvelun käyttäjä on nimenomaisesti pyytänyt.

Edellä tässä pykälässä tarkoitettu tallentaminen ja käyttö on sallittua ainoastaan palvelun vaatimassa laajuudessa ja sillä ei saa rajoittaa yksityisyyden suojaa enempää kuin on välttämätöntä.

SVPL 205 §:llä on saatettu kansallisesti voimaan sähköisen viestinnän tietosuojadirektiivin¹ 5 artiklan 3 kohta. Sähköisen viestinnän tietosuojadirektiivin 2 artiklan 1 kohdan mukaan kyseisessä direktiivissä sovelletaan direktiivin 95/46/EY sisältämiä määritelmiä. Viimeksi mainittu direktiivi on kumottu ja korvattu Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksella (EU) 2016/679, annettu 27 päivänä huhtikuuta 2016, luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta eli EU:n yleisellä tietosuojaa-asetuksella.

SVPL 205 §:n 1 momentissa tarkoitettulla käyttäjän suostumuksella tarkoitetaan EU:n yleisen tietosuojaa-asetuksen 4 artiklan 11 kohdan mukaisesti mitä tahansa vapaaehtoista, yksilöityä, tietoista ja yksiselitteistä tahdonilmaisua, jolla rekisteröity hyväksyy henkilötietojensa käsittelyn antamalla suostumusta ilmaisevan lausuman tai toteuttamalla selkeästi suostumusta ilmaisevan toimen. Lisäksi tietosuojaa-asetuksen 7 artiklassa säädetään tarkemmin suostumuksen edellytyksistä. Kyseisen artiklan 2 momentin mukaan suostumuksen antamista koskeva pyyntö on esitettävä selvästi erillään muista asioista helposti ymmärrettävässä ja saatavilla olevassa muodossa selkeällä ja yksinkertaisella kielellä. Edelleen artiklan 3 momentissa todetaan muun muassa, että rekisteröidyllä on oikeus peruuttaa suostumuksensa milloin tahansa ja että suostumuksen peruuttamisen on oltava yhtä helppoa kuin sen antaminen.

Tietosuojaa-asetuksen johdanto-osan 32 kappaleessa on lisäksi todettu, että suostumuksen olisi katettava kaikki käsittelytoimet, jotka toteutetaan samaa tarkoitusta tai samoja tarkoituksia varten. Jos käsittelyllä on useita tarkoituksia, suostumus olisi annettava kaikkia käsittelytarkoituksia varten. Jos rekisteröidyn on annettava suostumuksensa sähköisen pyynnön perusteella, pyynnön on oltava selkeä ja tiiviisti esitetty eikä se saa tarpeettomasti häiritä sen palvelun käyttöä, jota varten se annetaan.

Tietosuojaa-asetuksen johdanto-osan 42 kappaleen mukaan, kun tietojenkäsittely perustuu rekisteröidyn suostumukseen, rekisterinpitäjän olisi voitava osoittaa, että rekisteröity on antanut suostumuksensa käsittelytoimiin. Etenkin jos suostumus annetaan muuta seikkaa koskevan kirjallisen ilmoituksen yhteydessä, olisi varmistettava suojatoimin, että rekisteröity on tietoinen antamastaan suostumuksesta ja siitä, kuinka pitkälle menevästä suostumuksesta on kyse. Neuvoston direktiivin 93/13/ETY (10) mukaisesti rekisterinpitäjän ennalta muotoilema ilmoitus suostumuksesta olisi annettava helposti ymmärrettävässä ja helposti saatavilla olevassa muodossa selkeällä ja yksinkertaisella kielellä eikä siihen pitäisi sisältyä kohtuuttomia ehtoja. Tietoisuuden suostumuksen antamiseksi rekisteröidyn olisi tiedettävä vähintään rekisterinpitäjän henkilöllisyys ja tarkoitukset, joita varten henkilötietoja on määrä käsitellä.

¹ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2002/58/EY, annettu 12 päivänä heinäkuuta 2002, henkilötietojen käsittelystä ja yksityisyyden suojasta sähköisen viestinnän alalla.

Suostumusta ei voida pitää vapaaehtoisesti annettuna, jos rekisteröidyllä ei ole todellista vapaan valinnan mahdollisuutta ja jos hän ei voi myöhemmin kieltäytyä suostumuksen antamisesta tai peruuttaa sitä ilman, että siitä aiheutuu hänelle haittaa.

Evästeiden käytössä on huomioitava myös Helsingin hallinto-oikeuden 8.4.2021 antamat kaksi ratkaisua (H1515/2021 ja H1516/2021 / diaari 20801/2020 ja 20848/2020), joiden yhteydessä hallinto-oikeus on kumonnut Liikenne- ja viestintävirasto Traficomien aiemman tulkinnan ja päätöksen siitä, että käyttäjä voisi antaa suostumuksensa SVPL 205 §:n 1 momentin mukaisten ei-välttämättömien evästeiden käyttöön internetselaimen asetusten kautta.

Evästeiden käytössä on lisäksi huomioitava Euroopan unionin tuomioistuimen 1.10.2019 asiassa C-673/17 antama ratkaisu, jonka mukaan suostumusta ei ole annettu pätevästi, kun lupa tietojen tallentamiseen tai internetsivuston käyttäjän päätelaitteelle jo tallennettujen tietojen käyttämiseen evästeiden avulla on annettu valmiiksi rastitetulla ruudulla, josta käyttäjän on poistettava rasti evätäkseen suostumuksensa. Ratkaisussa tuomioistuin myös katsoi, että käyttäjälle tulee ilmoittaa käytettävien evästeiden toiminta-aika sekä tieto siitä, mikäli kolmansilla osapuolilla on oikeus hyödyntää evästeiden kautta kerättäviä tietoja.

SVPL 303 §:n mukaisesti Liikenne- ja viestintäviraston vastuulla on valvoa evästeiden käyttöä koskevan 205 §:n noudattamista. Lain 313 §:n mukaan Liikenne- ja viestintävirasto voi ottaa asian tutkittavakseen asianosaisen pyynnöstä tai omasta aloitteestaan. SVPL 315 §:n 1 momentin nojalla Liikenne- ja viestintävirastolla on oikeus saada tehtäviensä suorittamiseksi tarvittavat tiedot niiltä, joiden oikeuksista ja velvollisuuksista tässä laissa säädetään tai jotka toimivat näiden lukuun. SVPL 330 §:n 1 momentin mukaan Liikenne- ja viestintävirasto voi tämän lain mukaisia tehtäviä hoitaessaan antaa huomautuksen sille, joka rikkoo tätä lakia taikka sen nojalla annettuja säännöksiä, määräyksiä, päätöksiä ja lupaehtoja sekä velvoittaa tämän korjaamaan virheensä tai laiminlyöntinsä kohtuullisessa ajassa. SVPL 330 §:n mukaan asetetun velvoitteen tehosteeksi voidaan SVPL 332 §:n mukaisesti asettaa uhkasakko tai uhka siitä, että toiminta keskeytetään taikka että tekemättä jätetty toimenpide teetetään laiminlyöjän kustannuksella.

Asian arviointi

Aiemman käytännön arviointi

Telia Finland Oyj:n evästekäytännöt ennen 29.10.2020

Tässä päätöksessä evästeillä tarkoitetaan myös selaimen paikalliseen tallennustilaan sekä istuntotallennustilaan tallennettavia tietoja.

Asiassa on ensiksi arvioitava Telian evästekäytäntöjä sellaisina, kun ne ovat olleet yhteydenoton aikana elokuussa 2020. Asiassa saadun selvityksen perusteella Telia on soveltanut käytäntöä, jossa käyttäjän suostumus evästeisiin on voitu antaa selaimen asetusten kautta. Teliällä ei ole saadun selvityksen mukaan ollut käytössä mitään mekanismia, jolla käyttäjän olisi ollut mahdollista antaa suostumuksensa eri käyttötarkoituksiin yhdestä ja samasta paikasta.

Helsingin hallinto-oikeus on 8.4.2021 antamissaan ratkaisuihin katsonut, että internetselaimen evästeasetusten käyttö ja niihin vetoaminen evästeiden käytölle annetun suostumuksen olemassaolon osalta ei täytä EU:n yleisen tietosuojaa-asetuksen 4 artiklan 11 kohdan mukaisia suostumuksen kriteereitä. SVPL 205 §:n 1 momentti edellyttää ymmärrettävien ja kattavien tietojen antamista evästeiden tallentami-

sesta ja käytön tarkoituksesta. Myös tietosuojaa-asetuksen johdanto-osan 32 kappaleessa on todettu, että suostumusta ei pitäisi voida antaa vaikenemalla, valmiiksi rastitetulla ruudulla tai jättämällä jokin toimi toteuttamatta. Kun käyttäjälle tarjotut vaikutusmahdollisuudet suostumuksen osalta ja toisaalta käytetyistä evästeistä annettavat tiedot ovat olleet hajallaan useassa eri paikassa, on se voinut johtaa helposti tilanteeseen, että käyttäjä ei vierailulla sivustolla tehtyjen valintojen lisäksi ole tehnyt muutoksia selainasetuksiinsa, jolloin käyttäjä ei ole voinut antaa yksilöityä, tietoista tai yksiselitteistä tahdonilmaisuaan evästeiden käyttöön.

Edellä mainituin perustein ei siis voida katsoa, että suostumus sitä edellyttävien evästeiden käyttöön olisi saatu asianmukaisesti. Näiltä osin on siis todettava, että Telian verkkosivustoilla ei ole ollut käytössä asianmukaista ja lain vaatimukset täyttävää tapaa sivuston käyttäjän suostumuksen pyytämiseksi sellaisille evästeille, joiden käyttö edellyttää SVPL 205 §:n 1 momentin mukaisesti käyttäjän suostumusta.

Nykyisten evästekäytäntöjen arviointi

Telia Finland Oyj:n evästekäytännöt 29.10.2020 alkaen

Telian verkkosivuston evästekäytännöt on Telian mukaan uudistettu 29.10.2020 alkaen. Nykyisin telia.fi-verkkosivustolla on käytössä suostumustenhallintamekanismi, jossa verkkosivuston käyttäjältä pyydetään suostumusta muiden kuin välttämättömien evästeiden käytölle ja samalla kerrotaan Telian käyttämistä evästeistä.

Telia Finland Oyj:n suostumustenhallintamekanismin ensimmäinen taso www.telia.fi-verkkosivustolla 3.7.2023

Evästeasetukset

Käytämme sivustollamme evästeitä ja vastaavia teknologioita käyttökokemuksen parantamiseksi sekä toiminnallisiin, tilastollisiin ja markkinointitarkoituksiin. Voit hallinnoida evästevalintojasi alla. Kaikki luokat sisältävät kolmansien osapuolien evästeitä ja merkitsevät tietojen siirtämistä kolmansille osapuolille.

Voit hallinnoida evästeitä tai poistaa ne käytöstä milloin tahansa evästeasetuksissa. Lisätietoja evästeistä saat [evästeitä koskevasta tietosuojaselosteestamme](#).

[Hyväksyn kaikki evästeet](#)

[Valitse kaikki](#)

<p>▼ Välttämättömät</p>	<p>Välttämättömiä evästeitä tarvitaan, jotta verkkosivustomme toimivat turvallisesti ja oikealla tavalla. Näiden evästeiden avulla voit selata verkkosivustoamme, ja niiden avulla voimme tarjota haluamaasi palvelua. Välttämättömät evästeet mahdollistavat verkkosivuston perustoiminnot, kuten esimerkiksi sinun tunnistamisesi kirjautuessasi sisään Minun Teliaan, toistuvien epäonnistuneiden kirjautumisyritysten havaitsemisen, ostoprosessisi tunnistamisen ja ostoskoriisi asettamiesi tuotteiden muistamisen.</p>	
<p>▼ Toiminnalliset</p>	<p>Näiden evästeiden avulla voimme ottaa käyttöön hyödyllisiä toimintoja käyttäjäkokemuksen parantamiseksi, kuten esimerkiksi sisäänkirjautumistietojesi ja -asetustesi muistamisen.</p>	<input type="checkbox"/>
<p>▼ Tilastolliset</p>	<p>Nämä evästeet antavat meille tietoa siitä, miten käytät verkkosivustoamme ja antavat meille mahdollisuuden parantaa käyttäjäkokemusta.</p>	<input type="checkbox"/>
<p>▼ Markkinointi</p>	<p>Nämä evästeet auttavat meitä ja yhteistyökumppaneitamme näyttämään räätälöityjä ja relevantteja mainoksia verkkosivustomme selauskäyttäytymisesi perusteella, vaikka vierailisitkin myöhemmin muilla (kolmansien osapuolien) verkkosivustoilla. Näitä evästeitä käytetään markkinointikampanjoidemme tehokkuuden arvioimiseen, kuten myös kohdennettuun markkinointiin ja profilointiin, riippumatta siitä, mitä laitetta/laitteita olet käyttänyt. Tätä tarkoitusta varten kerättyä tietoa voidaan myös yhdistellä muun asiakas- sekä välitystiedon kanssa, mitä meillä on sinusta, jos olet antanut suostumuksesi siihen, että voimme käyttää välitystietojasi markkinointitarkoitukseen, etkä ole vastustanut asiakastietojesi käyttöä markkinointitarkoituksiin.</p>	<input type="checkbox"/>
<p>▼ Luokittelemattomat</p>	<p>Luokittelemme parhaillamme luokittelemattomia evästeitä yhdessä yksittäisten evästeiden tarjoajien kanssa.</p>	

[Piilota tiedot](#)

PÄMITÄ ASETUKSET

Telia Finland Oyj:n suostumushallintamekanismin toinen taso www.telia.fi-verkkosivustolla 3.7.2023.

Evästeiden luokittelu

SVPL 205 §:n 1 momentin mukaisesti yleinen edellytys evästeiden tai muiden palvelun käyttöä kuvaavien tietojen tallentamiselle ja käytölle on, että käyttäjä on antanut siihen suostumuksensa ja palvelun tarjoaja on antanut käyttäjälle ymmärrettävät ja kattavat tiedot tallentamisen tai käytön tarkoituksesta. Tämä ei koske sellaista tietojen tallentamista tai käyttöä, jonka ainoana tarkoituksena on toteuttaa viestin välittämistä viestintäverkossa tai joka on välttämätöntä sellaisen palvelun tarjoamiseksi, jota tilaaja tai palvelun käyttäjä on nimenomaisesti pyytänyt. SVPL 205 §:n 2 momentin mukaisen poikkeuksen piirissä olevia evästeitä kutsutaan niin sanotuiksi välttämättömiksi evästeiksi.

Telian 28.2.2023 toimittaman listauksen mukaan telia.fi-verkkosivustolla on käytössä 128 evästä. Näistä evästeistä Telia tulkitsee 37 olevan SVPL 205 §:n 2 momentin mukaisesti välttämättömiä evästeitä. Loput vastauksen liitteessä mainituista evästeistä ovat toiminnallisia evästeitä (31 kpl), tilastollisia evästeitä (9 kpl) ja markkinointievästeitä (51 kpl). Traficom in 18.8.2023 lähettämän lisäselvityspyynnön vastauksena Telia toimitti 8.9.2023 uuden listauksen käyttämistään evästeistä ja niiden kaltaisista tekniikoista. Uudemman listauksen mukaan telia.fi-verkkosivustolla on käytössä 141 evästä. Listaukseen on myös lisätty tiedot selaimen paikallisen tallennustilan käytöstä (47 kpl) sekä istuntotallennustilan käytöstä (9 kpl). Listaukseen on niin ikään lisätty tiedot Telian käyttämisestä "Marketing pixels", jossa on listattuna sekä markkinointiin käytettäviä pikseleitä, että tageja (86 kpl).

Evästeiden käyttöä koskevasta sääntelystä seuraa, että evästeen välttämättömyyden arvioinnin kannalta keskeinen kriteeri on sen käyttötarkoitus. Samaa evästä voidaan kuitenkin käyttää myös useampaan käyttötarkoitukseen, jolloin välttämättömyyden arviointi edellyttää kunkin käyttötarkoituksen arviointia SVPL 205 §:n 2 momentin mukaisten välttämättömyyskriteerien näkökulmasta.

Telian nykyisten evästekäytäntöjen arvioinnissa tulee ensin arvioida Telian toteuttama evästeiden luokittelua SVPL 205 §:n 2 momentin mukaisiksi välttämättömiksi evästeiksi. Kyse on siis evästeistä, joiden käytölle ei pyydetä verkkosivuston käyttäjän suostumusta ja jotka asetetaan käyttäjän päätelaitteelle hänen saapuessaan verkkosivustolle ennen kuin hän on tehnyt valintoja suostumustenhallintamekanismeissa tai kun käyttäjä on valinnut Telian suostumustenhallintamekanismista "Päivitetä asetukset" ilman toiminnallisten evästeiden, tilastollisten evästeiden tai markkinointievästeiden hyväksymistä.

Traficom in on käynyt telia.fi-verkkosivustolla arvioidessaan evästeiden välttämättömyyttä ja evästeiden luokittelua. Traficom in vieraillessa verkkosivustolla 7.7.2023 käyttäjän päätelaitteelle asetettiin seuraavat evästeet (cookies) ennen, kuin käyttäjä on ilmaissut suostumuksensa tai kieltäytymisensä evästeistä suostumushallintamekanismeissa: AWSALB, AWSALBAPP-0, AWSALBAPP-1, AWSALBAPP-2, AWSALBAPP-3, AWSALBCORS, BIGipServerfi001mangopro_12001, BIGipServerplatform-hki, BIGipServerproxy-hki, BIGipServerteliafi-chat.lekane.net_443, JSESSIONID, TSFIJSESSIONID, _dd_s, _ltrg, _ltrp, _ltrs, _ltrsn, cooldown, csrf, etusivu, kampyle-SessionPageCounter, kampyleUserSession, kampyleUserSessionsCount, kampyle_userid ja mdLogger. Lisäksi selaimen paikalliseen tallennustilaan (local storage) asetettiin seuraavat evästeet: analyticsSessionId, kampyleSessionPageCounter, kampyle_userid, kampyleUserSession, kampyleUserSessionsCount, mdLogger, medallia_journeys_id, scrolledToBottom ja persistentDictionary. Selaimen väliaikaiseen tallennustilaan (session storage) asetettiin seuraavat evästeet: analytics-botMenu, analytics-botStateTags ja analytics-triggeringGoal. Jos käyttäjä jatkaa suostumushallintamekanismista ilman, että käyttäjä antaa suostumustaan muiden kuin välttämättömien evästeiden osalta, asetettiin käyttäjän päätelaitteelle vielä seuraavat

evästeet (cookies): CookieInformationConfig, CookieInformationConsent ja CookieInformationConsent_*

Edellä mainitut evästeet asetetaan joko ennen käyttäjän tahdonilmaisua suostumushallintamekanismissa tai käyttäjän kieltäytyttyä suostumuksenvaraisista evästeistä suostumushallintamekanismissa. Telia pitää niistä oman tulkintansa mukaan välttämättöminä sekä 28.2.2023 että 8.9.2023 toimittamiensa evästelistausten mukaisesti seuraavia: _dd_s, _ltrg, _ltrp, _ltrs, _ltrsn, AWSALBAPP-0, AWSALBAPP-1, AWSALBAPP-2, AWSALBAPP-3, CookieInformationConfig, CookieInformationConsent, csrf, JSESSIONID ja TSFIJSESSIONID. Telian 8.9.2023 toimittaman evästelistausten mukaan selaimen paikalliseen tallennustilaan tallennettavat analyticsSessionId, mdLogger, scrolledToBottom sekä persistentDictionary ovat välttämättömiä evästeitä.

Edellä mainituista evästeistä Traficomien arvion mukaan evästettä _dd_s ei voida pitää käyttötarkoituksensa puolesta SVPL 205 §:n 2 momentin mukaisesti välttämättömänä evästeenä, sillä Traficomien arvion mukaan kyseistä evästettä käytetään käyttäjän seuraamiseen verkkosivulla sekä yksilöidyn tunnisteen säilyttämiseen. Kyseinen eväste ei näin ollen täytä SVPL 205 §:n 2 momentin mukaisia välttämättömyyden edellytyksiä, sillä _dd_s-evästeen käyttötarkoitus ei ole Traficomien arvion mukaan välttämätön viestin välittämiseksi viestintäverkossa eikä käyttäjä nimenomaisesti pyydä palvelua, jonka käytön edellytyksenä on tämän evästeen asettaminen.

Telia katsoo 8.9.2023 toimittamassaan lisäselvityksessä, että chat-palveluun liittyvät evästeet ovat välttämättömiä evästeitä. Telian mukaan näkemystä puoltaa asiakaspalvelun laatuvaatimukset. Asiakkaille tarjotaan chat-palvelun lisäksi puhelimitse ja sähköpostitse. Chat-palveluun liittyvien evästeiden asettaminen suostumuksenvaraiseksi onnistuisi kehittämällä sivustolle ilman evästeitä näkyvä chat-ikoni, jota klikkaamalla käyttäjälle tulisi ilmoitus, että chatin käyttö vaatii evästeiden hyväksymisen evästebannerin kautta. Traficom yhtyy Telian näkemykseen siitä, että chat-palvelu on mahdollista toteuttaa siten, että käyttäjän päätelaitteelle ei aseteta evästeitä ennen suostumuksen antamista tai ennen kuin käyttäjä on nimenomaisesti pyytänyt palvelua silloin, kun suostumusta ei tarvita.

Traficom toteaa, että kun on kyse chat-palvelun tarjoamisesta ja siihen liittyvistä evästeistä, ei käyttäjän päätelaitteelle tule asettaa chat-palveluun liittyviä evästeitä ennen kuin käyttäjä on SVPL 205 §:n 2 momentin mukaisesti nimenomaisesti pyytänyt kyseistä palvelua käytettäväkseen.

Näin ollen Traficom velvoittaa Telian SVPL 330 §:n 1 momentin nojalla muuttamaan evästeen _dd_s suostumuksenvaraiseksi sekä muuttamaan chat-palveluun liittyvien evästeiden _ltrp, _ltrs, _ltrsn toimintaa siten, että ne asetetaan käyttäjän päätelaitteelle vasta, kun käyttäjä nimenomaisesti pyytää kyseistä palvelua käytettäväkseen tai on antanut niiden käyttöön suostumuksensa.

Telian toimittamien evästelistausten perusteella käyttäjän päätelaitteelle ennen käyttäjän tahdonilmaisua asetettavat evästeet AWSALB, AWSALBCORS ja etusivu ovat markkinointievästeitä. Evästelistausten mukaan evästeet cooldown, kampyle_userid, kampyleSessionPageCounter, kampyleUserSession, kampyleUserSessionsCount ja mdLogger ovat sivuston toiminteesiin liittyviä evästeitä (Functional). Traficom yhtyy Telian arvioon siitä, että nämä evästeet eivät ole SVPL 205 §:n 2 momentin mukaisia välttämättömiä evästeitä. Traficom katsoo, että Telia on rikkonut SVPL 205 §:n 1 momenttia, kun se on käytössä olleesta suostumusmenettelystä ja käyttäjän tekemistä valinnoista huolimatta asettanut käyttäjän päätelaitteelle sellaisiakin evästeitä, jotka olisivat edellyttäneet käyttäjän suostumusta ilman, että käyttäjä on antanut niihin suostumuksensa.

Näin ollen Traficom velvoittaa Telian SVPL 330 §:n 1 momentin nojalla muuttamaan evästeet AWSALB, AWSALBCORS, cooldown, etusivu, kampyle_userid, kampyleSessionPageCounter, kampyleUserSession, kampyleUserSessionsCount ja mdLogger suostumuksenvaraisiksi.

Telian toimittamien evästelistausten (28.2.2023 ja 8.9.2023) välisenä aikana on tapahtunut seuraavilta osin oleellisia muutoksia evästelistauksissa: "etusivu"-niminen eväste on muutettu välttämättömästä evästeestä markkinointievästeeksi ja "CookieInformationConsent_*"-evästettä ei ole enää Telian 8.9.2023 toimittamassa evästelistauksessa.

Telia kertoo lisäselvityspyynnön vastauksessaan lisänneensä evästelistaukseen Traficomin pyynnöstä evästeet BIGipServerfi001mangopro_12001, BIGipServerplatform-hki, BIGipServerproxy-hki, BIGipServerteliafi-chat.lekane.net_443, scrolledToBottom, persistentDictionary, medallia_journeys_id, analyticsSessionId, analytics_triggeringGoal, analytics_botMenu ja analytics_botStateTags, jotka näyttäytyivät Traficomin vieraillessa verkkosivustolla 7.7.2023. Traficom huomioi, että evästeitä analytics_triggeringGoal, analytics_botMenu ja analytics_botStateTags ei ole lisätty 8.9.2023 lähetettyyn päivitettyyn evästelistaukseen, vaikka kyseiset asetettiin käyttäjän päätelaitteelle Traficom vieraillessa verkkosivustolla 7.7.2023.

Luokittelemattomat evästeet

SVPL 205 §:n 1 momentin mukaisesti yleinen edellytys evästeiden tai muiden palvelun käyttöä kuvaavien tietojen tallentamiselle ja käytölle on, että käyttäjä on antanut siihen suostumuksensa ja saanut ymmärrettävät ja kattavat tiedot tallentamisen tai käytön tarkoituksesta. Tämä ei koske sellaista tietojen tallentamista tai käyttöä, jonka ainoana tarkoituksena on toteuttaa viestin välittämistä viestintäverkossa, tai joka on välttämätöntä sellaisen palvelun tarjoamiseksi, jota tilaaja tai palvelun käyttäjä on nimenomaisesti pyytänyt. Mikäli ymmärrettäviä ja kattavia tietoja evästeiden tallentamisen tai käytön tarkoituksesta ei pystytä antamaan, ei evästeiden käyttö täytä pätevän suostumuksen edellytyksiä. Telia ei myöskään ole esittänyt, että "Luokittelemattomat"-kategorian evästeet kuuluisivat välttämättömiin evästeisiin.

Traficom katsoo, että "Luokittelemattomat"-kategorian evästeet eivät voi täyttää pätevän suostumuksen edellytyksiä, ja täten velvoittaa Telian SVPL 330 §:n 1 momentin nojalla olemaan käyttämättä "Luokittelemattomat"-kategorian evästeitä.

Pätevän suostumuksen edellytykset ja suostumuksen vapaaehtoisuus

Muille kuin välttämättömille evästeille annettavan suostumuksen on täytettävä yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset suostumuksen edellytykset ollakseen pätevä. SVPL 205 §:n 1 momentissa tarkoitettulla käyttäjän suostumuksella tarkoitetaan EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 4 artiklan 11 alakohdan mukaisesti mitä tahansa vapaaehtoista, yksilöityä, tietoista ja yksiselitteistä tahdonilmaisua, jolla rekisteröity hyväksyy henkilötietojensa käsittelyn antamalla suostumusta ilmaisevan lausuman tai toteuttamalla selkeästi suostumusta ilmaisevan toimen. Lisäksi tietosuoja-asetuksen 7 artiklan 2 momentin mukaisesti, mikäli rekisteröity antaa suostumuksensa kirjallisessa ilmoituksessa, joka koskee myös muita asioita, suostumuksen antamista koskeva pyyntö on esitettävä selvästi erillään muista asioista helposti ymmärrettävässä ja saatavilla olevassa muodossa selkeällä ja yksinkertaisella kielellä. Toisin sanoen, jotta suostumusta voidaan pitää tietoisena, palveluntarjoajan on kuvailtava riittävän selkeästi sen tietojenkäsittelyn tarkoitus, johon suostumusta pyydetään.

Traficom huomauttaa, että Telian verkkosivuston suostumushallintamekanismin ensimmäisellä tasolla käyttäjälle ei tarjota mahdollisuutta jatkaa vain SVPL 205 §:n 2

momentissa tarkoitetuilla välttämättömillä evästeillä. Sen sijaan käyttäjä voi joko ensimmäisellä tasolla hyväksyä kaikki evästeet valitsemalla "Hyväksy evästeet" tai siirtyä evästeasetuksiin klikkaamalla "Evästeasetukset". Tällä suostumushallintamekanismin toisella tasolla käyttäjän on mahdollista tehdä tarkempia valintoja evästeiden hyväksymiseen liittyen, esimerkiksi hyväksyä kaikki evästeet valitsemalla "Hyväksy kaikki evästeet" tai jatkaa vain välttämättömillä evästeillä painamalla "Päivitä asetukset". Myös tarkempien, käyttötarkoitukskohtaisten evästevalintojen tekeminen on mahdollistettu suostumushallintamekanismin toisella tasolla.

Traficom toteaa, että tietosuoja-asetuksen 7 artiklan 3 kohdan mukaan suostumuksen peruuttamisen on oltava yhtä helppoa kuin sen antamisen. Vaikka artiklan suomenkielisessä toisinnossa viitataan erityisesti suostumuksen peruuttamiseen, tulisi samaa periaatetta soveltaa Traficom:n näkemyksen mukaan myös suostumuksen antamisesta kieltäytymiseen, jotta suostumus voidaan katsoa vapaaehtoisesti annetuksi. Ottaen huomioon, että suomenkielinen toisinto poikkeaa ainakin englanninkielisestä ja ruotsinkielisestä versiosta, ei suostumuksen vapaaehtoisuutta koskevan tarkastelun voida katsoa rajoittuvan suostumuksen antamisen jälkeiseen aikaan. Tämän johdosta verkkosivuston käyttäjällä tulee olla mahdollisuus suostumuksesta kieltäytymiseen yhtä lailla kuin hänellä on mahdollisuus suostumuksensa antamiseen.

Traficom toteaa, että Telian suostumushallintamekanismi nykyisellään edellyttää muiden kuin välttämättömien evästeiden käytöstä kieltäytymistä kahdella valinnalla, kun kaikkien evästeiden hyväksyminen on mahdollista tehdä yhdellä valinnalla. Traficom:n arvion mukaan tällä on huomattava merkitys verkkosivustolla vierailevien käyttäjien käyttäytymisen kannalta ja kyseisen menettelyn tarkoituksena on hyvin todennäköisesti ohjata käyttäjät hyväksymään kaikkien evästeiden käyttö. Kun suostumuksen epääminen on vaikeampaa ja vie enemmän aikaa kuin sen antaminen, palveluntarjoaja käytännössä ohjaa käyttäjää antamaan suostumuksen useampiin käyttötarkoituksiin kuin tämä välttämättä muutoin haluaisi, jolloin käyttäjän valinnanvapaus on vain näennäistä.

Asiassa on Traficom:n mukaan syytä ottaa huomioon myös EU-tuomioistuimen asiassa C-673/17 (Planet49) antama ratkaisu, jonka mukaan suostumusta ei ole annettu pätevästi, kun lupa tietojen tallentamiseen tai internetsivuston käyttäjien päätelaitteelle jo tallennettujen tietojen käyttämiseen evästeiden avulla on annettu valmiiksi rastitetulla ruudulla, josta käyttäjän on poistettava rasti evätäkseen suostumuksensa. Kun muista kuin välttämättömistä evästeistä kieltäytyminen ei ole mahdollista suostumushallintamekanismin ensimmäisellä tasolla ja käyttäjälle tarjotaan ensisijaisesti kaikkien evästeiden hyväksymistä ja sen ohella evästeasetuksiin perehtymistä, tällaisen menettelyn voidaan Traficom:n arvion mukaan katsoa rinnastuvan EU-tuomioistuimen ratkaisussa tarkoitettuun valmiiksi rastitettuun ruutuun. Tällöin käyttäjä joutuu tekemään ylimääräisiä toimenpiteitä evätäkseen suostumuksensa.

Näin ollen Traficom:n arvion mukaan kaikkien evästeiden hyväksyminen on Telian suostumushallintamekanismissa helpompaa kuin niistä kieltäytyminen tavalla, joka ei vastaa tietosuoja-asetuksen 4 artiklan 11 kohdassa ja 7 artiklan 3 kohdassa suostumukselle asetettuja vaatimuksia. Tätä tulkintaa tukee myös Euroopan tietosuojaneuvoston 18.1.2023 julkaisema raportti "Report of the work undertaken by the Cookie Banner Taskforce", jonka sivuilla 4-5 otetaan kantaa menettelyyn, jossa evästeistä kieltäytymistä koskevaa painiketta ei tarjota evästeitä koskevassa suos-

tumushallintamekanismeissa samalla tasolla evästeiden hyväksymistä koskevan painikkeen kanssa. Raportin mukaan suurin osa valvontaviranomaisista piti menettelyä sähköisen viestinnän tietosuojadirektiivin vastaisena.²

Traficom katsoo, että Telian tapa pyytää sen verkkosivustojen käyttäjien suostumusta ei täytä vapaaehtoisesti annetun suostumuksen edellytyksiä. Traficom velvoittaa SVPL 330 §:n 1 momentin nojalla Telian muuttamaan suostumushallintamekanismiaan siten, että käyttäjälle annetaan mahdollisuus kieltää muiden kuin välttämättömien evästeiden käyttö suostumushallintamekanismin ensimmäisellä tasolla.

Evästeiden toiminta-ajat

Traficomien selvityspyynnöllä pyydettiin Telialta selvitystä yksittäisistä evästeistä ja niiden voimassaoloajoista. Telian 28.2.2023 toimittamassa selvityksessä avattiin myös evästeiden toiminta-aikoja yksittäisten evästeiden osalta. Telian selvityksen mukaan käyttäjien uudelleentunnistamista varten käytettävää kolmannen osapuolen, Salesforcen, igodigitalc2-nimisen markkinointievästeen toiminta-aika on 10 vuotta.

Evästeiden toiminta-ajoille ei ole soveltuvassa lainsäädännössä määritelty tarkkoja enimmäisrajoja, mutta toiminta-aikoja määriteltäessä tulee huomioida, että SVPL 205 §:n 3 momentin mukaisesti SVPL 205 §:n mukainen tallentaminen ja käyttö on sallittua ainoastaan palvelun vaatimassa laajuudessa ja sillä ei saa rajoittaa yksityisyyden suojaa enempää kuin on välttämätöntä. Traficom katsoo, että 10 vuoden mittainen voimassaoloaika ei pääsääntöisesti ole perusteltua, sillä useimpien toiminnallisuuden toteuttaminen on mahdollista tätä lyhyemmällä voimassaoloajalla. Lisäksi Traficom toteaa, että tietosuojasetuksen johdanto-osan suostumusta käsittelevässä 42 kappaleessa sanotaan, että neuvoston direktiivin mukaisesti rekisterinpitäjän ennalta muotoilema ilmoitus suostumuksesta olisi annettava helposti ymmärrettävässä ja helposti saatavilla olevassa muodossa selkeällä ja yksinkertaisella kielellä eikä siihen pitäisi sisältyä kohtuuttomia ehtoja. Kohtuuttomiksi ehdoiksi voidaan katsoa suhteettoman pitkät voimassaoloajat, kun käyttäjän ei voida kohtuullisesti odottaa luovuttavan oikeutta tietojen tallentamiseen ja päätelaitteensa tietojen käyttöön suhteettoman pitkiksi ajoiksi. Traficom tiedostaa, että Teliällä ei välttämättä ole suoraa teknistä vaikutusmahdollisuutta kolmannen osapuolten evästeiden voimassaoloaikoihin, kun niiden määritykset on tavallisesti tehty kunkin kolmannen osapuolen toimesta. Traficom kuitenkin toteaa, että Telian on tosiasiallisesti mahdollista valita käyttämänsä kolmannen osapuolten työkalut, joten Teliällä on viimesijassa vastuu sen verkkoalustoilla käytettävien kolmannen osapuolten evästeiden toiminta-ajoista.

Telia on 8.9.2023 päätösluonnosta kommentoidessaan todennut, että evästeen igodigitalc2 voimassaoloaika on ollut esillä virheellisesti suostumushallintamekanismeissa. Telia myös toteaa kommentissaan, että se on korjannut kyseisen evästeen toiminta-ajan siten, että suostumushallintamekanismeissa näkyy evästeen oikea toiminta-aika, joka on Telian mukaan yksi vuosi. Traficom on vierailut verkkosivustolla telia.fi 17.10.2023 ja toteaa, että kyseisen evästeen voimassaoloaika on korjattu suostumushallintamekanismiin. Traficom kiinnitti samalla vierailukerralla huomiota siihen, että evästeiden _ltrg ja _ltrp toiminta-aika näyttäisi suostumushallintamekanismin mukaan olevan yksi vuosi, mutta katsottaessa selaimen kehittäjätyökalun kautta kyseisten evästeiden voimassaoloaika näyttäisi olevan tosiasiaa noin 30 vuotta.

² Raportti on saatavissa osoitteessa https://edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/report/report-work-undertaken-cookie-banner-taskforce_en.

Traficomien näkemyksen mukaan useiden vuosien pituiset evästeiden toiminta-ajat eivät pääsääntöisesti ole perusteltuja. Traficom katsoo, että evästeiden _ltrg ja _ltrp toiminta-ajat ylittävät sen, mitä voidaan pitää palvelun vaatimana laajuutena, tai rajoittavat yksityisyyden suojaa enempää kuin on välttämätöntä SVPL 205 §:n 3 momentin mukaisesti.

Näin ollen Traficom velvoittaa Telian SVPL 330 §:n 1 momentin nojalla lyhentämään evästeiden _ltrg ja _ltrp toiminta-aikoja.

Suostumuksen peruuttaminen

Suostumuksen peruuttamisesta säädetään tietosuoja-asetuksen 7 artiklan 3 kohdassa, jonka mukaan rekisteröidyllä on oikeus peruuttaa suostumuksensa milloin tahansa. Suostumuksen peruuttaminen ei vaikuta suostumuksen perusteella ennen sen peruuttamista suoritettujen käsittelyjen lainmukaisuuteen. Ennen suostumuksen antamista rekisteröidylle on ilmoitettava tästä. Suostumuksen peruuttamisen on oltava yhtä helppoa kuin sen antamisen.

Suostumuksen peruuttamisella tulee olla tosiasialliset vaikutukset palveluntarjoajan tietojenkäsittelyyn. Evästeiden ja muiden seurantatekniikoiden käytön yhteydessä tällä tarkoitetaan sitä, että suostumuksen peruuttamisella tulee olla konkreettinen käytännön vaikutus evästeiden ja seurantatekniikoiden käytölle: Suostumuksen peruuttamisen jälkeen käyttäjän päätelaitteelle ei tule asettaa enää uusia evästeitä eikä käyttää muita käyttäjän päätelaitteen tietoja kerääviä seurantatekniikoita, jotka edellyttävät suostumusta. Erityisesti käyttäjän päätelaitteen tietojen siirtyminen kolmansille osapuolille tulee estyä suostumuksen peruuttamisen seurauksena.

Traficom on 7.7.2023 tarkastellut Telian verkkosivuston evästekäytäntöjä suostumuksen peruuttamista koskevien vaatimusten näkökulmasta. Traficomien tekemän tarkastelun perusteella käyttäjän päätelaitteelle näyttäisi jäävän telia.fi-verkkosivustolla suostumuksen peruuttamisen jälkeen aktiivisesti evästeitä, jotka edellyttäisivät käyttäjän suostumusta SVPL 205 §:n 1 momentin mukaisesti. Toisin sanoen vaikuttaisi siltä, että suostumuksen peruuttamisella ei olisi vaikutusta kyseisten Telian verkkosivustoilleen asettamien evästeiden toimintaan. Tällaisia evästeitä ovat BCSessionID, FPID, FPLC, _fbp, _ga, _ga_*, _gcl_au, _gid, _rollupGA2, _rollupGA2_gid, da_intState, da_lid, da_sid, igodigitalst_*, igodigitalstdomain, igodigitaltaltc2, ln_or, personalization_id, teliafi-tgt-sgmt, usbl.*.c.* (7 kappaletta), kample_userid, gtmBrowserId, di_page_counter, di_tab_active, firstHit, di_last_session_time, di_tab_hash ja _da_da_sessionId.

Suostumuksen peruuttamisella tulee olla käytännön vaikutus muiden kuin välttämättömien evästeiden käyttöön, ja näin ollen Traficom velvoittaa SVPL 330 §:n 1 momentin nojalla Teliaa muuttamaan kyseisten evästeiden toimintaa siten, että niitä ei enää suostumuksen peruuttamisen jälkeen aseteta käyttäjän päätelaitteelle, eivätkä ne enää suostumuksen peruuttamisen jälkeen toimi aktiivisesti käyttäjän päätelaitteella.

Sovelletut säännökset

Laki sähköisen viestinnän palveluista (917/2014) 205 §, 315 § 1 mom., 330 § 1 mom.

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679 luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta (EU:n yleinen tietosuoja-asetus) 4 art. 11 kohta ja 7 art.

Muutoksenhaku

Tästä päätöksestä on mahdollista valittaa hallinto-oikeuteen oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetun lain (808/2019) 8 §:n mukaisesti. Valitusohjeet toimitetaan tämän päätöksen liitteenä.

Yksikönpäällikkö
Heidi Kivekäs

Lakimies
Mikaela Nurkki

Liitteet Valitusosoitus

Jakelu Telia Finland Oyj
Toimenpidepyynnön tekijät