

E-szolgáltatás-felügyeleti Osztály

Iktatószám: EF/14309-7/2013.

**Tárgy: kéretlen elektronikus hirdetéssel
kapcsolatos felügyeleti eljárás**

Ügyintéző: **védett adat**

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala (a továbbiakban: **Hatóság**) a bejelentések nyomán **hivatalból indult**, EF/14309/2013. sz., kéretlen elektronikus hirdetéssel kapcsolatos **felügyeleti eljárásában az alábbi**

HATÁROZATOT

hozta meg:

A **Magyar Telekom Nyrt.** (1013 Budapest, Krisztina Krt. 55. Cg.01-10-041928) (a továbbiakban: **Ügyfél**) elektronikus hirdetőként és elektronikus hirdetés közlétevéjeként a „TELEKOMFOCI” szolgáltatását népszerűsítő elektronikus hirdetéseinek elküldése során alkalmazott elektronikus hirdetésküldési gyakorlatával **megsértette** a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: **Grt.**) **6. §**

- **(1) bekezdését** azzal, hogy azon természetes személy címzettek részére is továbbította a „TELEKOMFOCI” szolgáltatását népszerűsítő elektronikus hirdetéseit, amely címzettek ahhoz előzetesen, egyértelműen és kifejezetten a hozzájárulásukat nem adták;
- **(6) bekezdését** azzal, hogy a „TELEKOMFOCI” szolgáltatását népszerűsítő elektronikus hirdetéseinek címzettei részére az elektronikus hirdetésküldéshez való hozzájárulás visszavonásának jogszabály által kötelezően előírt két - elektronikus levél útján és postai úton történő - módját nem biztosította;
- **(7) bekezdését** azzal, hogy a „TELEKOMFOCI” szolgáltatását népszerűsítő elektronikus hirdetéseikhez kapcsolódóan alkalmazott, a leiratkozás mikéntjéről szóló tájékoztatása nem volt egyértelmű.

A Hatóság megtiltja az Ügyfélnek, hogy jelen határozat jogerőre emelkedését követően ezen jogellenes magatartásokat folytatassa.

A Hatóság felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy amennyiben a jövőben ismét megsérti a Grt. 6. §-át, úgy akár ötszázezer forintig terjedő elektronikus kereskedelmi bírsággal is sújtható.

Jelen határozat ellen annak közlésétől számított 15 napon belül a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnökének címzett, de a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatalának E-szolgáltatás-felügyeleti Osztályához a 1433 Budapest, Pf.: 198. levelezési címen benyújtott, halasztó hatályú fellebbezéssel lehet élni. A benyújtott fellebbezéshez csatolni kell a fellebbezési illeték összegének megfelelő, 5 000 (azaz ötezer) forint értékű illetékbélyeget. A fellebbezés elektronikus úton történő benyújtására nincs mód.

Indokolás

I.

A Hatósághoz elektronikus úrlapon bejelentések érkeztek, amelyek szerint természetes személyek mobiltelefonjára a +3630/8000-777-es telefonszámról 2013. május 1-jén, 3-án, 4-én, valamint 5-én kéretlenül kerültek továbbításra „TELEKOMFOCI” szolgáltatást népszerűsítő, sms formájában küldött elektronikus hirdetések. A kifogásolt üzenetek tartalma a bejelentők közlése szerint az alábbi volt:

„TELEKOMFOCI Nagy lépést tett a Vidi az ezüst felé. OTP Bank Liga, 26. ford.: Videozo-MTK 2-0. A meccs góljait belföldön díjmentesen megnézheti itt: <http://wp>. Ha nem kíván több SMS-t kapni a témában, küldje a „-TELEKOMFOCI” szót a 1430. Üdvözlettel: TELEKOM//origo ”

„ TELEKOMFOCI Parázs meccset nyert meg a Győr!...”

A bejelentők a „TELEKOMFOCI” szolgáltatást népszerűsítő sms-ekről történő leiratkozás sikertelenségét is kifogásolták panaszukban. (EF/14305-1/2013., EF/14309-1/2013.)

Az elektronikus hirdetés szabályait Grt. 6. §-a, és az *elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről* szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: **Eker.tv.**) 14.-14/C. §-ai szabályozzák. Az Eker.tv 16/A. § (3) bekezdése értelmében az elektronikus hirdetésre vonatkozó szabályok megsértése esetén a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság jár el. Az elsőfokú szerv a Hatóság Hivatala. A törvény 16/D. § (5) bekezdése a hozzájárulás megadásával kapcsolatos bizonyítási terhet az elektronikus hirdetőre, az elektronikus hirdetési szolgáltatóra, illetve az elektronikus hirdetés közzétevőjére rója, amikor úgy rendelkezik, hogy az elektronikus hirdető/elektronikus hirdetési szolgáltató/elektronikus hirdetés közzétevője az elektronikus hirdetésekkel kapcsolatos rendelkezéseknek való megfelelés hitelt érdemlő módon való igazolására hívható fel. A 16/D.§ (1) bekezdése szerint a jogsértés megállapítása esetén a Hatóság Hivatala elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését, megtilthatja a jogsértő magatartás további folytatását, a jogsértés megszüntetése érdekében határozathozatal helyett hatósági szerződést köthet azzal az ügyféllel, aki vállalja, hogy felhagy a jogsértő magatartással és magatartását a hatósági szerződésben meghatározott módon hozza összhangba a 14. §, illetve a 14/A. § rendelkezéseivel. Emellett a Hatóság felhívhatja a 2. § la) pont szerinti közvetítő szolgáltató figyelmét arra, hogy az elektronikus hirdető, elektronikus hirdetési

szolgáltató vagy az elektronikus hirdetés közzevője a közvetítő szolgáltató által nyújtott előfizetői vagy hálózati szolgáltatást jogszabálysértő módon elektronikus hirdetés küldésére használja, valamint - ötvenezertől ötszázezer forintig terjedő összegű - elektronikus kereskedelmi bírságot szabhat ki a jogsértést elkövető elektronikus hirdetőre, elektronikus hirdetési szolgáltatóra, illetve az elektronikus hirdetést közzevőre.

A Hatóság a fentiekre tekintettel az Eker.tv. 16/A. § (3) bekezdésében foglalt hatáskörében hivatalból elektronikus hirdetésküldési gyakorlatot vizsgáló hatósági ellenőrzést indított annak vizsgálata céljából, hogy a bejelentésekben kifogásolt elektronikus hirdetésekkel összefüggésben az elektronikus hirdető / az elektronikus hirdetés közzevője / az elektronikus hirdetési szolgáltató által alkalmazott elektronikus hirdetésküldési gyakorlat megfelel-e a jogszabályi előírásoknak.

II.

A Hatóság a tényállás felderítése érdekében az Ügyfelet, mint Eker.tv. 2. § la) pontja szerinti közvetítő szolgáltatót nyilatkozattételre hívta fel annak vonatkozásában, hogy a kifogásolt üzenetek küldőjeként feltüntetett +3630/8000-777 telefonszám mely igénybevevőnek került kiosztásra. (EF/14309-2/2013).

Az Ügyfél arról tájékoztatta a Hatóságot, hogy a keresett telefonszám hozzá tartozik: *„Társaságunk szolgáltatása üzemel rajta, ezért a hívószám kapcsolattartója is Társaságunk.”* (EF/14309-4/2013.)

A Hatóság ezt követően az Ügyfelet a bejelentések tartalmáról, a bejelentések alapján indult hatósági ellenőrzésről értesítette, és nyilatkozattételre hívta fel a „TELEKOMFOCI” szolgáltatást népszerűsítő üzenetek vonatkozásában elektronikus hirdetésküldési gyakorlatának átfogó bemutatására. A Hatóság az Ügyfél nyilatkozatát kérte arról, hogy mely forrás(ok)ból származó elektronikus elérhetőségekre továbbítja a „TELEKOMFOCI” szolgáltatást népszerűsítő sms üzeneteket. A Hatóság az Ügyfél tájékoztatását kérte arra vonatkozóan is, hogy rendelkezik-e ezen elektronikus hirdetéseinek valamennyi természetes személy címzettje részéről ahhoz való előzetes hozzájárulással, hogy nekik a „TELEKOMFOCI” szolgáltatást népszerűsítő sms üzeneteket elküldje, és amennyiben igen, akkor tájékoztatását kérte ezen előzetes hozzájárulások megadásának módjáról, helyéről részletesen. Ezen túlmenően a Hatóság az Ügyfél nyilatkozatát kérte annak vonatkozásában is, hogy mennyi címzett részére továbbítja 1-1 küldés alkalmával a „TELEKOMFOCI” szolgáltatást népszerűsítő üzeneteit, valamint arra vonatkozóan is, hogy vezeti-e az elektronikus hirdetések küldéséhez való előzetes hozzájárulásukat megadó természetes személy igénybe vevők adatainak rögzítésére szolgáló, a Grt. 6. § (5) bekezdésében előírt nyilvántartását, és amennyiben igen, tájékoztatását kérte annak módjáról, a nyilvántartásban rögzített adatok típusairól és arról is, hogy miként biztosítja az elektronikus hirdetések küldéséhez való hozzájárulás visszavonásának lehetőségét és eredményességét az igénybe vevők számára (a leiratkozási módok, és a leiratkozással kapcsolatos tájékoztatások részletes bemutatása). A Hatóság kérte továbbá az Ügyfél nyilatkozatát arra vonatkozóan is, hogy a kifogásolt, „TELEKOMFOCI” szolgáltatást népszerűsítő sms üzenetek fogadása költséggel jár-e a címzettek részére, továbbá kérte, hogy amennyiben rendelkezik a „TELEKOMFOCI” szolgáltatással kapcsolatos, azt leíró, annak mibenlétét, igénybevételeit részletező valamely szabályzattal, azt is továbbítsa a Hatóság részére. (EF/14309-5/2013.)

Az Ügyfél a Hatóság felhívásában foglalt kérdések tekintetében az alábbiak szerint nyilatkozott: *„Az SMS-eket a Magyar Telekom saját ügyféladatbázisában nyilvántartott mobiltelefonszámokra küldte a társaság.”* Arra a kifejezett kérdésre, hogy rendelkezik-e elektronikus hirdetései valamennyi természetes személy címzettje részéről ahhoz való előzetes hozzájárulással, hogy nekik a

„TELEKOMFOCI” szolgáltatást népszerűsítő sms üzenetet elküldje, az Ügyfél az alábbi tájékoztatást nyújtotta:

„a) Célszerűnek tartjuk a válaszukat két részre bontani. Tekintettel arra, hogy hasonló akcióra még nem került sor, igyekeztünk minél alaposabban, kellő körültekintéssel feltérképezni a szóban forgó SMS-ek kiküldésének jogi kereteit, lehetséges hatásait. Értelmezésünk szerint a kiküldött SMS-ek nem közvetlen üzletszerzési célúak, ezért nincs szükség a célcsoport részéről előzetes hozzájárulásra sem. A TELEKOMFOCI a Magyar Telekom „INFO SMS” szolgáltatásán belül egy meglévő al-szolgáltatása, melyet a cég egy átmeneti – kísérleti – időtartamra (OTP Bank Liga, és a Bajnokok Ligája mérkőzései) ingyen elérhetővé tette azon ügyfelei számára, akik már rendelkeznek mobilinternet szolgáltatással – bármilyen szerződéses ajánlat, rejtett megrendelés nélkül. Az SMS küldésének célja nem bármely szolgáltatás népszerűsítése volt, hanem önmagában egy szolgáltatás ingyenes elérhetőségéről szóló tájékoztatás azzal, hogy erről szóló tájékoztató SMS-ek küldését az ügyfél bármikor, ingyenesen és egyszerűen lemondhatja.

b) A fentieket szem előtt tartva ezért megvizsgáltuk azt is, hogy egy ilyen SMS kiküldésének milyen esetleges ügyfél-irritációs hatásai lehetnek, melyek azok a szűrők, amelyeket beépítve a tervezett akció jogi értelemben is kellő védelmet élvez, és az ügyfeleink igényeivel is találkozik. Ennek tükrében a célcsoportba bekerültek azon, közvetlen üzletszerzési hozzájárulást adott ügyfeleink (lakossági, céges flották, kormányzati szegmens, vállalati dolgozói konstrukciót használó ügyfelek), akik rendelkeztek valamilyen mobilinternet szolgáltatással. A kiküldött SMS-ek számosságát tekintve ez a célcsoport 84%-ot képvisel. A fennmaradó előfizetők a társaságunknál nem tiltották a közvetlen üzletszerzési célú megkeresést, azonban kifejezett hozzájárulást sem adtak, lévén semmilyen nyilatkozatot nem tettek a szerződés megkötésekor. Tekintettel arra, hogy a jogi értelmezésünk szerint a kiküldött SMS-ek nem közvetlen üzletszerzési célú SMS-ek voltak, úgy gondoltuk, hogy az akciónk számára nyitva álló mozgástérbe ezen előfizetők is beletartoznak, mivel ez az ügyfélkör – tiltás hiányában – kellően rugalmas ahhoz, hogy nem vesz rossz néven egy olyan tájékoztató SMS-t, amely egy szolgáltatásunk ingyenes elérhetőségére vonatkozik. Fontos, hogy már az első, üdvözlő SMS is tartalmazta az ingyenes és egyszerű lemondás lehetőségére vonatkozó figyelmeztetést, ahogyan aztán – lemondás hiányában – minden további.”

A Hatóság azon kérdésére, hogy az Ügyfél vezeti-e az elektronikus hirdetések küldéséhez való előzetes hozzájárulásukat megadó természetes személy igénybe vevők adatainak rögzítésére szolgáló, a Grt. 6. § (5) bekezdésében előírt nyilvántartását, az Ügyfél úgy nyilatkozott, hogy: „A Magyar Telekom CRM rendszere a jogszabályoknak megfelelően tartalmazza az előfizető rendelkezését, hogy azokat közvetlen üzletszerzési/piackutatási célból a társaság jogszerűen kezelheti-e vagy sem. A hozzájárulás visszavonásának kérdésében az Ügyfél úgy nyilatkozott, hogy: „Az ügyfelek az ingyenes szolgáltatás elérhetőségéről tájékoztató SMS küldését lemondhatták a 1430-ra küldött díjmentes „-TELEKOMFOCI” SMS hívó szóval, vagy személyesen, illetve telefonos ügyfélszolgálaton keresztül is ugyanúgy, ahogyan azt bármely egyéb szolgáltatás esetében is megtehetik. (Azért volt szükséges feltüntetni a „-TELEKOMFOCI”-t a lemondó SMS-ben, mert a szolgáltatás az „INFO SMS” elnevezésű szolgáltatásunk keretében elérhető, és mivel az „INFO SMS” szolgáltatásunk alatt több, hasonló szolgáltatás is elérhető (pl: hírek, sport, időjárás, névnap, horoszkóp, stb.), annak érdekében, hogy a rendszer a lemondott szolgáltatást beazonosíthassa, és ne valamennyi „INFO SMS” jellegű szolgáltatást szüntessen meg a cég, meg kellett jelölni az érintett „INFO SMS” fajtáját is.) A szolgáltatás leírását az Általános és DOMINO üzletszabályzat a Magyar Telekom utólag (Havidíjas) és előre fizetett (DOMINO) mobil rádiótelefon, valamint a T-Mobile nyilvánosan elérhető adathálózati szolgáltatás és Internet-hozzáférés, ellátás szolgáltatására vonatkozó Általános Szerződési Feltételeinek 3. sz. melléklete tartalmazza.” (EF/14309-6/2013.)

III.

A tényállás felderítése során a Hatóság elsőként azt vizsgálta, hogy a bejelentésekben kifogásolt, természetes személy címzettek elérhetőségére továbbított üzenetek a Grt., illetve az Eker.tv. alapján elektronikus hirdetésnek minősülnek-e.

Az Ügyfél nyilatkozatában kifejtette azon álláspontját, miszerint a bejelentők által kifogásolt, a „TELEKOMFOCI”-t népszerűsítő üzenetek, mivel „nem közvetlen üzletszerzési célúak, ezért nincs is szükség” azok címzettei részéről történő előzetes, küldéshez való hozzájárulásra sem. Nyilatkozata szerint a kifogásolt sms-ek „küldésének célja nem bármely szolgáltatás népszerűsítése volt, hanem önmagában egy szolgáltatás ingyenes elérhetőségéről szóló tájékoztatás”.

A Hatóság megvizsgálta a bejelentők által rendelkezésre bocsátott üzenetek szövegét, és megállapította, hogy ezen sms-ek tartalmában különböző futball mérkőzésekhez kapcsolódó hírek szerepelnek a „TELEKOMFOCI” szolgáltatás nevének kifejezett feltüntetésével, illetőleg pl. azzal, hogy egy „meccs góljai” mely internetes elérhetőségen tekinthetők meg díjmentesen.

A Hatóság megállapította, hogy a rendelkezésére álló sms szövegekben az Ügyfél nyilatkozatával ellentétben nincs arra vonatkozó tájékoztatás, hogy „egy szolgáltatás” ingyenesen elérhető. Mivel azonban az eljárásban elhangzott nyilatkozatokból az valószínűsíthető, hogy a Hatóságnak nem áll rendelkezésére az Ügyfél által „TELEKOMFOCI” tárgyban elküldött valamennyi üzenettartalom, a Hatóság az Ügyfél ezzel kapcsolatos nyilatkozatát a tekintetben fogadta el, hogy az Ügyfél küldött olyan üzenete(ke)t is, amely(ek)ben a „TELEKOMFOCI” szolgáltatásának ingyenességéről tájékoztatott. Ugyanakkor a Hatóság álláspontja szerint egy szolgáltatás ingyenességének népszerűsítése nyilvánvalóan a célból történik, hogy ezen szolgáltatás igénybevételét előmozdítsa, arra buzdítsa, arra ösztönözzön.

Az Ügyfél nyilatkozatában kifejtette, hogy a „TELEKOMFOCI” elnevezésű szolgáltatása az „INFO SMS” szolgáltatásán belül egy „al-szolgáltatás”, amelyet az Ügyfél „egy átmeneti – kísérleti – időtartamra (OTP Bank Liga, és a Bajnokok Ligája mérkőzései) ingyen elérhetővé” tett „azon ügyfelei számára, akik már rendelkeznek mobilinternet szolgáltatással”.

A Hatóság megvizsgálta az Ügyfél által az „INFO SMS” szolgáltatás leírását tartalmazó tájékoztatóként hivatkozott „Általános és DOMINO üzletszabályzat a Magyar Telekom utólag (Havidíjas) és előre fizetett (DOMINO) mobil rádiótelefon, valamint a T-Mobile nyilvánosan elérhető adathálózati szolgáltatás és Internet-hozzáférés, ellátás szolgáltatására vonatkozó Általános Szerződési Feltételei” c. dokumentum 3. sz. mellékletét, és megállapította, hogy annak „3. Értéknövelt szolgáltatások” c. pontja alatt a „8. SMS alapú értéknövelt szolgáltatások” c. alpont 8.8 pontjában az alábbiak kerültek rögzítésre: „InfoSMS előfizetéssel - A szolgáltatás előfizetői SMS-üzenetek formájában híreket, valamint hasznos és szórakoztató információkat rendelhetnek meg különböző témakörökben (pl. hírek, sport, időjárás, névnap stb.). A szolgáltatásra a 777-es rövid hívószámra küldött SMS-sel, valamint a személyes és önkiszolgáló ügyfélszolgálatokon lehet előfizetni.” „Harmadik feles szolgáltatás - A szolgáltatás előfizetői a Tartalomszolgáltató Partnerek által meghirdetett kategóriákra havidíj ellenében SMS-üzenetek formájában híreket, hasznos és szórakoztató információkat, valamint előfizetéses szolgáltatásokat rendelhetnek meg különböző témakörökben (pl. hírek, sport, időjárás, névnap, horoszkóp, stb.) A szolgáltatásra a 06 30 8080 700-799 tartományban megjelölt, Tartalomszolgáltató által meghirdetett alapidíjas hívószámra küldött SMS-sel, valamint a személyes, telefonos és önkiszolgáló ügyfélszolgálatokon lehet előfizetni. A szolgáltatás regisztrációja Magyar Telekom oldalon történik, a szolgáltatás elérését a Magyar Telekom teszi lehetővé az ügyfelek részére.”

A Hatóság mindezek alapján megállapította, hogy az Ügyfél „INFO SMS” szolgáltatása ellenérték fejében vehető igénybe. Az Ügyfél nyilatkozata szerint ezen „INFO SMS” szolgáltatás „al-szolgáltatásaként” működtetett „TELEKOMFOCI” szolgáltatás is csak „átmeneti – kísérleti – időtartamra (OTP Bank Liga, és a Bajnokok Ligája mérkőzései)” idejére érhető el ingyenesen.

A Hatóság a fentieket összegezve megállapította, hogy a bejelentők által kifogásolt üzenetek alkalmasak arra, hogy az Ügyfél „TELEKOMFOCI” szolgáltatásának ismertségét növeljék a célból, hogy annak igénybevételét, illetőleg, amennyiben az ingyenes „átmeneti – kísérleti – időtartam” eltelik, annak értékesítését előmozdítsák.

Mindezek alapján a Hatóság megállapította, hogy a bejelentésekben kifogásolt üzenetek a Grt. 3. § d) pontja szerinti gazdasági reklámnak minősülnek, amely olyan közlés, tájékoztatás illetve megjelenítési mód, amely valamely birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ideértve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket -, szolgáltatás, ingatlan, vagyoni értékű jog értékesítésének vagy más módon történő igénybevételének előmozdítására, vagy e céllal összefüggésben a vállalkozás neve, megjelölése, tevékenysége népszerűsítésére vagy áru, árujelző ismertségének növelésére irányul.

Mivel a kifogásolt üzenetek magyar nyelven kerültek megfogalmazásra, a Hatóság megállapította, hogy Magyarország területére irányulnak, így az Eker.tv. 1. § (1) bekezdése alapján alkalmazandók rájuk az Eker.tv. szabályai.

Mivel pedig a szóban forgó üzenetek elküldésére sms-ben, vagyis információs társadalommal összefüggő szolgáltatás útján került sor, a Hatóság a fentieket is figyelembe véve megállapította, hogy azok az Eker.tv. 14. § (1) bekezdés a) pontja alapján elektronikus hirdetésnek minősülnek, amelyekre így alkalmazandók a Grt. elektronikus hirdetesküldésre vonatkozó rendelkezései.

A Hatóság a fentiekben részletezettek miatt tehát nem fogadta el az Ügyfél azon védekezését, miszerint az általa küldött, szóban forgó üzenetek, mivel nem „üzletszerzési célúak, ezért nincs is szükség” azok címzettei részéről történő előzetes, küldéshez való hozzájárulásra sem.

Ezt követően azt vizsgálta a Hatóság, hogy a kifogásolt üzenetek vonatkozásában mely személy, vagy szervezet tekinthető az elektronikus hirdetés hirdetőjének, közlétevőjének, valamint elektronikus hirdetési szolgáltatójának. Ehhez az üzenetek szövegén kívül az eljárásban elhangzott nyilatkozatokat vette alapul.

A Hatóság a fentebb előadottak szerint megállapította, hogy a bejelentésekben kifogásolt elektronikus hirdetések elküldésének célja az volt, hogy az Ügyfél „TELEKOMFOCI” szolgáltatásának ismertségét előmozdítsa, illetőleg annak igénybevételére buzdítson, arra ösztönözzön, így az üzenetek elküldése az Ügyfél érdekében álló volt. Mindezek alapján a bejelentésekben szereplő üzenetek tekintetében az Eker.tv. 14. § (4) bekezdésének a) pontja alapján - mely szerint elektronikus hirdető az, akinek érdekében az elektronikus hirdetést közléteszik, illetve aki a saját érdekében az elektronikus hirdetés közlételetét megrendeli - elektronikus hirdetőnek az Ügyfél minősül.

Az Ügyfél nyilatkozatában foglaltakra tekintettel, miszerint: „az SMS-eket a Magyar Telekom saját ügyféladatbázisában nyilvántartott mobiltelefonszámokra küldte”, a Hatóság megállapította, hogy a bejelentésekben kifogásolt elektronikus hirdetések továbbítására az Ügyfél által került sor, így közlételetükre alkalmas eszközökkel az Ügyfél rendelkezett, mely eszközök segítségével - a bejelentésekben foglaltak alapján - az üzeneteket megismerhetővé is tette. Ezért az Eker.tv. 14. § (4) bekezdésének c) pontja alapján - mely szerint az elektronikus hirdetés közlétevője az, aki az elektronikus hirdetés közlételetére alkalmas eszközökkel rendelkezik és ezek segítségével az elektronikus hirdetést megismerhetővé teszi - az Ügyfél a szóban forgó elektronikus hirdetések közlétevőjének is minősül.

Az eljárásban arra vonatkozó adat, tény vagy információ nem merült fel, hogy a vizsgált sms-ek továbbítása során elektronikus hirdetési szolgáltató (aki önálló gazdasági tevékenysége körében az elektronikus hirdetést elkészíti, létrehozza, illetve ezzel összefüggésben egyéb szolgáltatást nyújt) közreműködött volna.

Ezt követően a Hatóság az Ügyfél Grt. és Eker.tv. szerinti felelősségét vizsgálta meg.

Az Eker.tv. 14. § (6) bekezdése szerint az elektronikus hirdetésekkel kapcsolatos rendelkezések megsértéséért az elektronikus hirdető, az elektronikus hirdetés közlétevéje és az elektronikus hirdetési szolgáltató *egyaránt felel*, a jogsértéssel okozott kárért pedig *egyetemlegesen felelnek*.

A Hatóság az előzőekben részletezettek alapján megállapította, hogy jelen eljárásban az elektronikus hirdető és az elektronikus hirdetés közlétevéjének személye azonos, mindkettőnek az Ügyfél minősül.

A Hatóság a bejelentők és az Ügyfél nyilatkozatát alapul véve megállapította, hogy az Ügyfél „TELEKOMFOCI” szolgáltatását népszerűsítő elektronikus hirdetéseit olyan természetes személy címzettek részére is továbbította, amely címzettek ahhoz előzetesen, egyértelműen és kifejezetten hozzájárulásukat nem adták, megsértve ezzel a Grt. 6. § (1) bekezdését, mely szerint elektronikus hirdetés természetes személy címzettnek elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű más egyéni kommunikációs eszköz útján kizárólag akkor közölhető, ha a természetes személy címzett ahhoz előzetesen hozzájárulását adta. A Hatóság ezen megállapítását az alábbiakra alapozza:

Az Ügyfél nyilatkozatában arról tájékoztatta a Hatóságot, hogy a „TELEKOMFOCI” szolgáltatását népszerűsítő elektronikus hirdetéseinek címzetteit egyrészt *„azon, közvetlen üzletszerzési hozzájárulást adott ügyfelei (lakossági, céges flották, kormányzati szegmens, vállalati dolgozói konstrukciót használó ügyfelek)”* alkotják (opt-in), *„akik rendelkeztek valamilyen mobilinternet szolgáltatással”,* másrészt azok, akik *„nem tiltották a közvetlen üzletszerzési célú megkeresést, azonban kifejezett hozzájárulást sem adtak, lévén semmilyen nyilatkozatot nem tettek a szerződés megkötésekor”* (opt-out).

Ugyanakkor az elektronikus hirdetésküldés szabályait rögzítő Grt. 6. § (1) bekezdése szerint a természetes címzettek részére csak abban az esetben küldhető elektronikus hirdetés, ha azok a küldéshez előzetesen a hozzájárulásukat adták (vagyis kizárólag opt-in módon). Így a Hatóság megállapította, hogy az Ügyfél azzal, hogy olyan természetes személyek elérhetőségére is továbbította a „TELEKOMFOCI” szolgáltatását népszerűsítő elektronikus hirdetéseit, akik nem tiltották meg, de kifejezett hozzájárulásukat sem adták ahhoz, megsértette a Grt. 6. § (1) bekezdését.

Az Ügyfél nyilatkozatában arról tájékoztatta a Hatóságot, hogy a „TELEKOMFOCI” szolgáltatását népszerűsítő üzenetek címzettei az *„SMS küldését lemondhatták a 1430-ra küldött díjmentes „-TELEKOMFOCI” SMS hívó szóval, vagy személyesen, illetve telefonos ügyfélszolgálaton keresztül is ugyanúgy, ahogyan azt bármely egyéb szolgáltatás esetében is megtehetik”*. A Hatóság ennek alapján megállapította, hogy az Ügyfél nem biztosítja a „TELEKOMFOCI” szolgáltatását népszerűsítő elektronikus hirdetéseinek címzettei részére az elektronikus hirdetésküldéshez való hozzájárulás visszavonásának jogszabály által előírt két kötelező – elektronikus levél útján és postai úton történő – módját– megsértve ezzel a Grt. 6. § (6) bekezdését.

A Hatóság a bejelentők leiratkozással kapcsolatos panaszai alapján megállapította továbbá, hogy a „TELEKOMFOCI” szolgáltatást népszerűsítő elektronikus hirdetésekhez kapcsolódóan az üzenetküldésről történő leiratkozásra vonatkozó tájékoztató szövegrész, miszerint *„ha nem kíván több SMS-t kapni a témában, küldje díjmentesen a „-TELEKOMFOCI” szót a 1430”* számra, nem a Grt. 6. § (7) bekezdése által megkívánt egyértelmű és szembetűnő tájékoztatás tekintetben, hogy a „TELEKOMFOCI” szó előtt beírandó *„-”* jelzés olyan apró, könnyen figyelmen kívül hagyható karakterként jelent meg az üzenetben, amelyet a címzettek csak többedik leiratkozási kísérletük

alkalmával vettek észre, vagy észre sem vettek, így a „-” karakter nélkül küldött „TELEKOMFOCI” szóval leiratkozniuk nem sikerült, vagy csak többedik próbálkozásra teljesült ezen igényük. Ezért a Hatóság megállapította, hogy az Ügyfél által a „TELEKOMFOCI” szolgáltatását népszerűsítő üzeneteiben nyújtott, leiratkozással kapcsolatos tájékoztatás szövege nem felelt meg maradéktalanul a Grt. 6. § (7) bekezdésében foglalt előírásoknak, így ezen elektronikus hirdetések elküldésére a Grt. 6. § (7) bekezdésének megsértésével került sor.

A Hatóság jelen ellenőrzése során egyéb elektronikus hirdetésekküldéssel kapcsolatos jogszabálysértést az Ügyfél részéről nem észlelt, erre utaló adatok és információk vizsgálatában nem merültek föl.

Figyelemmel arra, hogy az Ügyfélnek már volt elektronikus hirdetés küldésével kapcsolatos jogsértés miatti marasztalása (HL/1339-3/2010. sz. 2010. január 26-án kelt határozat), a Hatóság jelen határozatot jogerőre emelkedése után az Eker.tv.16/E. § (1) bekezdésének b) pontja alapján **közzéteszi**, ugyanakkor a korábbi és jelenlegi jogsértés jellegére tekintettel jelen eljárásban a jogsértéssel arányban állónak és elegendőnek ítéli meg az Ügyfél jogsértő magatartás folytatásától való eltiltását, bírság kiszabását jelen eljárásban nem látta indokoltnak.

IV.

A Hatóság az elektronikus hirdetésekküldési gyakorlat hatósági ellenőrzését a *közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXI. törvény* (a továbbiakban: **Ket.**) 88. §-a alapján folytatta le. A Ket. 94. § (1) bekezdés b) pontja értelmében, amennyiben a hatóság hatósági ellenőrzésében megállapítja, hogy az ügyfél a jogszabályban foglalt előírásokat megszegte, és a Ket. 94. § (1) bekezdés a) pontja szerinti felhívás alkalmazása kizárt, a hatóság hivatalból megindítja a hatáskörébe tartozó eljárást. Mivel a jelen ügyben a Hatóság, mint autonóm államigazgatási szerv járt el, a Ket. 94. § (1) bekezdés a) pontjának alkalmazása a Ket. 94. § (2) bekezdés a) pontjánál fogva kizárt, így a feltárt eltérések megszüntetésével, az e-hirdetésekküldési gyakorlat helyreállítására szolgáló jogkövetkezmények megállapításával kapcsolatban a felügyeleti eljárás megindítása hivatalból kötelező. A Hatóság ezen felügyeleti eljárást 2013. október 3-án indította meg. A Ket. 29. § (4) bekezdésének b) pontja szerint az eljárás megindításáról szóló ügyfélértesítés mellőzhető, ha az eljárás megindítása után a hatóság nyolc napon belül érdemben dönt.

Jelen határozat meghozatalára a fent hivatkozott jogszabályhelyeken kívül a Ket. 22. § (1) bekezdése, 29. § (3) bekezdésének a) pontja és (5) bekezdése, 50-51. §-ai, 71.§ (1) bekezdése és 72. § (1) bekezdése alapján került sor.

A fellebbezési jogra a Ket. 98. § és 99. § (1) bekezdése, valamint az Eker.tv. 16/B. § (2) bekezdése az irányadó, a fellebbezési illeték mértékére az *illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény* (a továbbiakban: **Itv.**) 29. § (2) bekezdését, az illeték megfizetésének módjára az Itv. 73. § (1) bekezdését kell alkalmazni.

Budapest, 2013. október 7.

Aranyosné dr. Börcs Janka, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatalának
főigazgatója nevében és megbízásából:

dr. Bugyi Erika
osztályvezető

Kapják:

1. Ügyfél
2. Bejelentők (tájékoztatásul e-mail útján)

Jogerőre emelkedés után:

3. Irattár
4. Közzététel