

Versenyhivatali döntés a Magyar Telekom tavalyi SMS-játékában

A Gazdasági Versenyhivatal tegnapi, 2010. október 20-án tartott tárgyalásán megállapította, hogy a Magyar Telekom Nyrt. az elmúlt év második felében megtartott „90 Golf, 90 nyertes” elnevezésű SMS-játékával kapcsolatban fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tanúsított. A jogsértés megállapítása mellett a versenyhivatal 200.000.000 Ft bírságot szabott ki a vállalkozással szemben.

A Magyar Telekom Nyrt. (Magyar Telekom) 2009. október 2. és december 30. között bonyolította le a „90 Golf, 90 nyertes” elnevezésű játékát, melyet széles körben, intenzív kampánnyal népszerűsített.

A játékban a nyeremény naponta 1, - a teljes játék időtartama alatt - összesen 90 darab Volkswagen Golf típusú személygépkocsi volt, melyhez a nyertes - a legtöbb nyereményjátékkal szemben - nem sorsolás útján juthatott hozzá.

A játékban való részvételhez a 1727-es számra küldött, tetszőleges tartalmú (pl. Golf) SMS-sel kellett a fogyasztóknak regisztrálni, mellyel egyben vállalták, hogy fogadják mobiltelefonjukon a kérdéseket és a kvízzjátékkal kapcsolatos egyéb tájékoztató SMS-eket. A regisztráció után minden játékos kapott egy újabb SMS-t, amely kvízkérdést tartalmazott, három lehetséges válasszal. A játékos a 1727-re 300 Ft ellenében küldött SMS-ben küldhette el a helyesnek vélt válasz sorszámát. Helyes válasz esetén a játékos pontot kapott, majd a rendszer új kérdést küldött neki. Ugyancsak új kérdés került megküldésre, ha a játékos helytelen választ adott, amelyért nem járt pont. Mindennap az az adott napon is játszó játékos nyert, akinek a legtöbb pontja volt, azaz az elért pontok a nap végén nem vesztek el, hanem minden nap egy helyes válasz elküldésével újra játékba kerültek. Az előző játéknapok során gyűjtött összes pont átkerült az aktuális játéknapra és erre a játéknapra vonatkozóan került elszámolásra.

A kvízkérdésektől függetlenül, időről időre ún. aktiváló és tájékoztató üzeneteket kapott a játékos a 1727-es számról, amelyek tájékoztatták a nyereményről és – legtöbb esetben – az aktuális pontszámáról. A játék folyamán minden tájékoztató üzenet mellé újra elküldésre került az utolsó olyan kérdés is, amelyet a játékos nem válaszolt meg. Az ilyen jellegű SMS-ek fogadását díjmentesen le lehetett mondani a 1430-as ügyfélszolgálati számon vagy a 1727-re küldött SMS-ben, a STOP szó elküldésével.

A játékkal kapcsolatosan a Magyar Telekom tehát alapvetően háromfajta SMS-t küldött a fogyasztóknak. Az első csoport a promóciós SMS-ek csoportja volt, melyek egy része a regisztrációt megelőzően érkezett a fogyasztókhoz, más része a regisztrációt követő tájékoztató üzeneteket tartalmazott, illetve játékra buzdított, valamint a helyes/helytelen/érvénytelen válaszok küldését követően jelent meg a játékosok „postaládájában”. A második csoportot maguk a kvízkérdések alkották, míg a harmadikat a promóciós SMS-ek letiltásának lehetőségéről tájékoztató üzenetek.

Eljárása során a GVH megállapította, hogy a játékban jelentős számú, naponta átlagosan több ezer, egyes napokon több tízezer fogyasztó vett részt, akik igen sok SMS-t küldtek 300 Ft ellenében, jelentős bevételt eredményezve a Magyar Telekom számára. A játékban érintett fogyasztók többsége csak egy regisztrációs SMS-t küldött meg, míg a nemcsak egy regisztrációs SMS-t megküldő fogyasztók negyede a regisztrációs SMS-en kívül csak egy

kvíz kérdésre adott választ. A játék során nyertes fogyasztók által küldött SMS-ek száma igen magas, átlagosan több ezer volt.

A versenyhivatal a játék promóciójával kapcsolatban egyrészt azt értékelte, hogy – a játék egyes fenti jellemzői tekintetében – megtévesztette-e a Magyar Telekom a fogyasztókat a játékba behívó, illetve a regisztrációt követő egyes SMS-ekkel és más kereskedelmi kommunikációkkal, másrészt azt, hogy a játékban a már regisztrált fogyasztók részére megküldött SMS-ekkel tanúsított magatartása tisztességtelen, agresszív kereskedelmi gyakorlatnak minősült-e.

A regisztrálást megelőzően megküldött SMS-ek kapcsán a GVH – többek között – megállapította, az a tény, hogy a játékban érintett fogyasztók többsége csak egy regisztrációs SMS-t küldött 300 Ft-ért, tehát a kvízzjátékban valójában nem vett részt, már önmagában arra mutat rá, hogy a Magyar Telekom által a játékkal összefüggésben megvalósított kereskedelmi gyakorlat alkalmas volt a fogyasztók megtévesztésére.

Az SMS-ek tartalmi, szövegezési a GVH szerint alkalmasak voltak arra, hogy a fogyasztók egy nem reális képet alkossanak a játékról. A fogyasztó alappal vélhette ugyanis, hogy a „Golf” szó megküldésével a játékban való részvétele biztosított, az nem igényel további fogyasztói aktivitást – amely azonban nem felelt meg a valóságnak, figyelemmel a játékszabályzatban foglaltakra.

A Magyar Telekom a fenti magatartással tehát a fogyasztók regisztrálását megelőzően megküldött SMS-ek révén megtévesztette a fogyasztókat.

A regisztrálást követően megküldött SMS-ek kapcsán a GVH a fogyasztó nyerésközeli helyzetére, az aznapi nyereség lehetőségére, esélyére történő utalást, illetve az utolsó napi nyereség megnyerésének lehetőségéről szóló tájékoztatást kifogásolta. A kereskedelmi gyakorlat agresszív jellege kapcsán a GVH – többek között – kiemelte, hogy a regisztrálást követően a játékban résztvevők akár tucatnyi (kvízkérdést tartalmazó, aktiváló és egyéb promóciós jellegű) SMS-t is kaphattak egy-egy válasz SMS között, továbbá, hogy ezen SMS-ek célja egyértelműen a fogyasztó sürgetése volt annak érdekében, hogy további emelt díjas SMS-eket küldjön meg az eljárás alá vont részére. Ezzel a gyakorlattal viszont a Magyar Telekom az érintett fogyasztókat a jogszabályokba ütköző módon, agresszíven ösztönözte a játékban való részvételre.

A bírság meghatározásánál a GVH a promócióból származó árbevételből indult ki, valamint súlyosbító tényezőként értékelte többek között azt, hogy a jogsértés több hónapot ölelt fel, illetve az ügyfelek széles körét érintette.

Az ügy hivatali száma: Vj-3/2010.

Budapest, 2010. október 21.

Gazdasági Versenyhivatal
Kommunikációs Csoport

További információ:

ZENISEK Andrea

Gazdasági Versenyhivatal

cím: 1054 Budapest, V. ker. Alkotmány u.5.

levél: 1245 Budapest, 5. Pf. 1036

tel: +36-30 618-6618

email: sajto@gvh.hu

<http://www.gvh.hu>