

E-szolgáltatás-felügyeleti osztály

Beszámoló az elektronikus hirdetéssel kapcsolatos felügyeleti eljárásokról

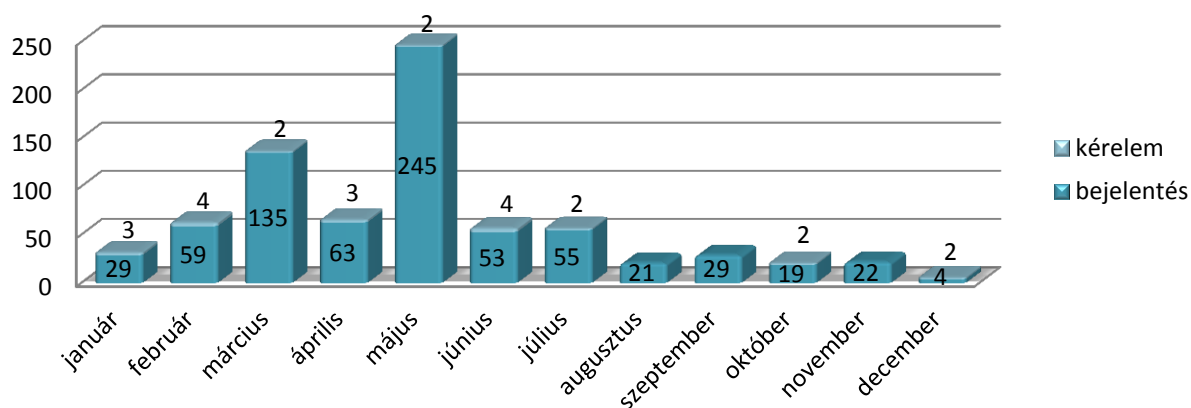
2014

Az elektronikus kereskedelem területén 2006. január 1-től a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (korábban: Nemzeti Hírközlési Hatóság, a továbbiakban: Hatóság) látja el a kéretlen elektronikus hirdetésekkel kapcsolatos hatósági feladatokat *az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Eker.tv.) és a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Grt.)* rendelkezései alapján.

2014.

A Hatósághoz 2014-ben **758 db elektronikus hirdetésküldéssel kapcsolatos megkeresés** érkezett, amelyből 712-öt elektronikus úrlap segítségével nyújtottak be. A 2014-es évben a panaszok száma az előző év 479 db-os megkeresésszámához viszonyítva 37 %-os emelkedést mutat (+279). A márciusi és májusi kiugróan magas bejelentésszámot az okozta, hogy egy bejelentő ugyanattól a hirdetőtől kapott valamennyi elektronikus hirdetést külön-külön úrlapon jelentett be a hatósághoz.

Elektronikus hirdetésküldéssel kapcsolatos panaszok számának alakulása 2014-ben (db)



A Hatóságnál 2014-ben is *bejelentést* vagy *kérelmet* nyújthattak be azok a természetes személyek, akik elektronikus elérhetőségére az ő előzetes, egyértelmű és kifejezett hozzájárulásuk hiányában továbbítottak elektronikus hirdetést, vagy valamely hirdető/közvétevő/hirdetési szolgáltató nem biztosította számukra az e-hirdetés küldéséhez való hozzájárulásuk korlátozás és indoklás nélküli, ingyenes visszavonhatóságát, vagy egyéb más módon sértette meg a vonatkozó törvényi előírásokat.

Kérelem alapján a Hatóság a kérelmező konkrét panaszát vizsgálja ki, például azt, hogy a kérelemben megjelölt elektronikus hirdetés vonatkozásában az elektronikus hirdető/közvétevő/hirdetési szolgáltató rendelkezett-e a természetes személy ahhoz való előzetes hozzájárulásával, hogy elektronikus elérhetőségére elektronikus hirdetését elküldje, vagy biztosította-e számára a hozzájárulás visszavonásának lehetőségét. Kérelem esetén, amennyiben a Hatóság hatásköre, illetőleg a kérelem érdemi vizsgálatának egyéb feltételei is fennállnak, az eljárás lefolytatása kötelező, azonban a kérelemre induló eljárás illetékköteles (3.000.- Ft általános tételű eljárási illeték).

Bejelentés esetén az illetéket nem kell megfizetni. A bejelentésben foglaltak alapján a Hatóság mérlegeli, hogy indít-e hivatalból hatósági ellenőrzést, vagy - a hatósági ellenőrzésben feltárt jogsértések megállapítása, illetve a jogsértő magatartások további folytatásától való eltiltás, a

jogsértő állapot megszüntetése vagy szankcionálása céljából - felügyeleti eljárást. Amennyiben a Hatóság hatósági ellenőrzés, illetve felügyeleti eljárás hivatalból történő megindítása mellett dönt, akkor nem a bejelentő konkrét panaszát vizsgálja ki, hanem az érintett elektronikus hirdető/közvetítő/hirdetési szolgáltató elektronikus hirdetésküldéssel kapcsolatos gyakorlatát, a vonatkozó követelmények megtartását - általánosságban.

A Hatósághoz 2014-ben érkezett **megkeresések 3 %-a volt kérelem**, amely a korábbi évek kérelemarányához viszonyítva (6 és 8 %) csökkenést mutat.

A 2014-ben érkezett **24 db elektronikus hirdetéssel kapcsolatos felügyeleti eljárás iránti kérelemből** 14 esetben a kérelmezők az illetéket is lerótták.

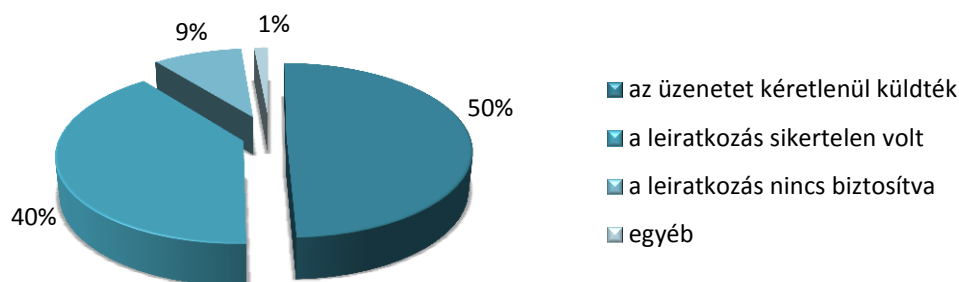
A bejelentések és kérelmek aránya az összes panasz számához viszonyítva 2014-ben



A sérelmezett és a Hatósághoz **bejelentett elektronikus hirdetések küldésének módját** tekintve az SMS útján továbbított elektronikus hirdetések aránya 2014-ben az előző évihez képest nem változott, még mindig jelentősen alatta marad - nyilvánvalóan költségvonzata miatt - az e-mailben küldött és panaszolt kéretlen e-hirdetések számának. Egyéb, az elektronikus levelezéssel egyenértékű, vonatkozó szabályozás hatálya alá tartozó más egyéni kommunikációs eszköz (pl. fax, MMS) útján továbbított üzenettel kapcsolatosan 2014-ben panasz a Hatósághoz nem érkezett.

2014-ben is folytatódott az előző évek tendenciája, miszerint az elektronikus hirdetések küldésével kapcsolatosan rendszerint **két fő panasz** merült fel a címzettek részéről: kéretlenül küldték nekik az elektronikus hirdetést, valamint az elektronikus hirdetések küldéséről történő leiratkozási kísérletük sikertelen volt. Egyre gyakrabban jelzik a panaszosok ezen két problémát együttesen, valamint az elektronikus hirdetésről történő leiratkozási lehetőség hiányát, és a leiratkozás mikéntjéről való, elektronikus hirdetés szövegéhez kapcsolódó tájékoztatás elmaradását is. Az e-hirdetésekkel kapcsolatos egyéb rendelkezések megsértését a bejelentők/kérelmezők rendszerint nem kifogásolják, a Hatóság hivatalból indított hatósági ellenőrzésében azonban ezeket is megvizsgálja (pl. az elektronikus hirdetésküldéshez való hozzájárulás önkéntesen, megfelelő tájékoztatás birtokában történik-e, az előírt nyilvántartás vezetése megfelel-e a jogszabályi követelményeknek stb.)

Panaszok megoszlása tartalmuk szerint a 2014-es évben



2014-ben a Hatósághoz érkezett, elektronikus hirdetésküldéssel kapcsolatos **megkeresések közel ötödét érintette hatósági eljárás.**

Kérelmek esetén a Hatóság eljárása kötelező. *Bejelentések* esetén a Hatóság mérlegeli, hogy a bejelentésben kifogásolt hirdető/közzevő/hirdetési szolgáltató e-hirdetésküldési gyakorlatának átfogó vizsgálatát célzó hatósági ellenőrzését megindítja-e. Ellenőrzés mellett dönt többek között, amikor ismételt elkövetést észlel, vagy a rendelkezésére álló információk alapján (pl. több bejelentésben is ugyanazt a hirdetést/hirdetőt/közzevőt kifogásolták, vagy pl. a leiratkozási kísérlet többszöri próbálkozásra is sikertelen maradt) súlyos jogsértést valószínűsít, vagy amennyiben - az e-hirdetésben elhelyezett, e-hirdetésküldéssel kapcsolatos tájékoztatás szövegéből következtetve - azt tapasztalja, hogy a hirdető/közzevő/hirdetési szolgáltató nyilvánvalóan nem ismeri, vagy hibásan alkalmazza a vonatkozó jogszabályokat, illetve gazdasági tevékenysége körében végzi az e-hirdetések továbbítását. Az ugyanazon elektronikus hirdetőt/közzevőt/hirdetési szolgáltatót érintő, ugyanazon időszakban benyújtott bejelentésekben foglaltakat a Hatóság egyetlen átfogó hatósági ellenőrzésében veszi figyelembe.

A 2014-es év folyamán **eredményesen zárult felügyeleti eljárások 3 eljárás kivételével** elektronikus hirdetésküldéssel kapcsolatos **egy vagy több jogsértés megállapításával**, és a hirdető/közzevő/hirdetési szolgáltató, valamint - az ezen személyek beazonosítása céljából adatszolgáltatási kötelezettségét elmulasztó - közvetítő szolgáltató **elmarasztalásával végződtek**. Az eljárások közel 20 %-a végződött érdemi vizsgálat nélküli elutasítással, vagy az eljárás megszüntetésével, ez utóbbira jellemzően azért került sor, mert a Hatóság hirdető/közzevő/hirdetési szolgáltató kilétének felderítése érdekében tett intézkedései nem vezettek eredményre, vagy a kérelmező nem fizette meg az illetéket.

2014-ben az előző évekhez hasonlóan **a jogsértések főbb volumene** a leiratkozás nemteljesítésével, illetve a leiratkozással kapcsolatos tájékoztatási és egyéb kötelezettségekkel függött össze, valamint az előzetes hozzájárulás hiányával. Az egyéb, pl. nyilvántartás-vezetéssel kapcsolatos jogsértések kisebb arányt képviseltek. Külön kiemelandó, hogy a leiratkozással kapcsolatos jogszabályi rendelkezések közül igen nagy számban volt megállapítható azon kötelezettség elmulasztása, miszerint az e-hirdető/közzevő/hirdetési szolgáltató a leiratkozási igény bejelentésére az elektronikus levél mellett postai úton is köteles lehetőséget biztosítani.

2014-ben a jogkövető magatartásra való hatékonyabb ösztönzés céljából a Hatóság 3 ügy kapcsán látta indokoltnak elektronikus **kereskedelmi bírság** kiszabását. Ezen bírságok megállapítására ismételt jogsértés szankcionálásaképpen került sor.

A bírság kiszabásával végződő eljárások számának csökkenése - a Hatóság 2006 óta folytatott felügyeleti tevékenysége során tapasztaltak alapján - összefüggésben van azzal, hogy **az elektronikus hirdetésküldési kultúra jelentős változáson ment keresztül az elmúlt években.** A Hatóság tapasztalata, hogy **az utóbbi években az elektronikus hirdetők/közzevők többsége**

hirdetési tevékenysége során kifejezetten törekszik a vonatkozó jogszabályok betartására, amely köszönhető annak is, hogy 2008. szeptember 1-je óta (a fogyasztóvédelem irányelveivel összhangban) hatályos új rendelkezések jelentősen megkönnyítették a hirdetőket a tekintetben, hogy a *nem* természetes személyek részére küldött elektronikus hirdetések vonatkozásában már nem írják elő a küldéshez való előzetes hozzájárulás meglétét.

A Hatóság kéretlen elektronikus hirdetésekkel kapcsolatos felügyeleti eljárásaiban 2014-ben hozott elsőfokú döntéseivel szemben **2 fellebbezés** érkezett, amelyeket a másodfokú hatóság elutasított, az elsőfokú hatóság határozatát helybenhagyta.

...

A Hatóság 2014-ben folytatott elektronikus hirdetésküldéssel kapcsolatos felügyeleti eljárásai során tapasztaltak alapján továbbra is megállapítható, hogy az elektronikus hirdető/közvetítő/hirdetési szolgáltatók jogkövető magatartásra való tényleges törekvése során ismereteik sokszor pontatlanok, nem naprakészek – gyakran azért, mert csupán követik, mintegy utánozzák azt, amit más elektronikus hirdetőknél/közvetítőknél/hirdetési szolgáltatóknál láttak, de azt, hogy ezen látottak jogszerűek-e, és hogy a vonatkozó konkrét jogszabályok miként is rendelkeznek valójában, saját maguk már nem ellenőrzik. További, igen gyakori problémaként merül fel, hogy az elektronikus hirdetésküldésről történő leiratkozási igények teljesítése még mindig nem kap elég hangsúlyt a hirdető/közvetítő/hirdetési szolgáltatók gyakorlatában, így sok esetben a leiratkozási igény nem, vagy csak többeszeri megkeresésre teljesül, holott a vonatkozó rendelkezés annak haladéktalanságát írja elő.

Mindezek mellett, bár csökkenő jelleggel ugyan, de még mindig előfordul, hogy az elektronikus hirdetés hirdetője/közvetítője/hirdetési szolgáltatója a jogkövető magatartásnak csupán látszatát kelti, pl. elektronikus hirdetésében elhelyezett leiratkozással kapcsolatos tájékoztatással, de valójában azt nem áll szándékában teljesíteni.

A Hatóság tapasztalata ugyanakkor az, hogy - a fentebb már kifejtettek szerint - míg a 2010-es évet megelőzően az ismételt jogsértések rendszeresen fordultak elő, az azt követő években, miután a Hatóság vizsgálata kapcsán az érintett hirdető/közvetítő/hirdetési szolgáltató értesítést kapott az e-hirdetésküldési gyakorlatában feltárt jogsértésről, a határozat kézhezvételét követően az esetek jelentős részében igyekezett azt orvosolni, és elektronikus hirdetésküldési gyakorlatát a jogszabályban foglaltak szerint folytatni tovább. A Hatóság mindezek érdekében honlapján az év során folyamatosan frissülő, a hirdetőknél és egyéb érintetteknek külön célzott összefoglaló anyagokat, tájékoztatókat is közzétesz az egyes problémák megoldásának ösztönzésére.

Budapest, 2015. május