

E-szolgáltatás-felügyeleti osztály

Beszámoló az elektronikus hirdetéssel kapcsolatos felügyeleti eljárásokról

2010

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 (Ekertv.)* és *a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Grt.)* rendelkezései alapján.

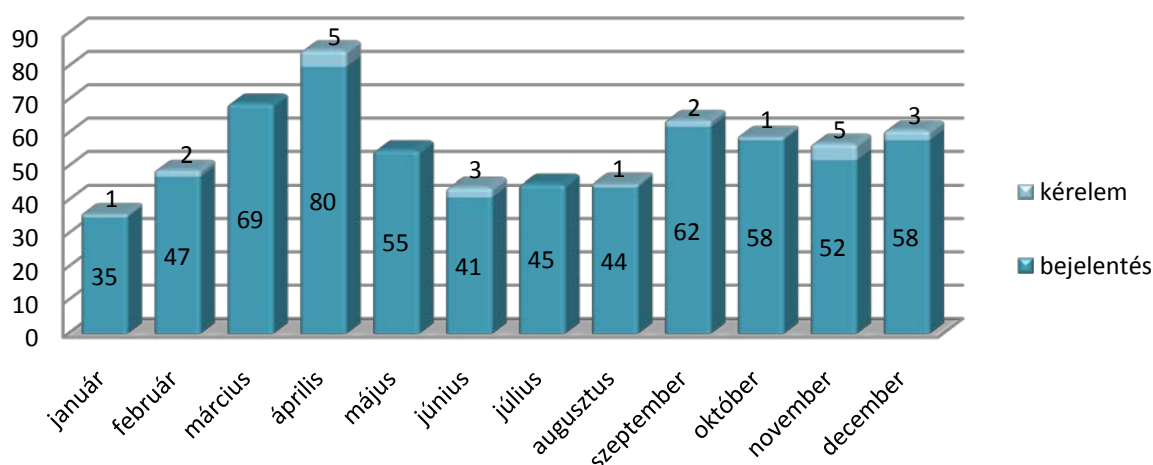
2010.

A Hatósághoz 2010 folyamán 669 db elektronikus hirdetésküldéssel kapcsolatos panasz érkezett, amelyből 608 db-ot - a 2009 októberében bevezetett - elektronikus űrlap segítségével nyújtottak be. A többi megkeresést postai úton továbbították a Hatóság részére, egyrészt maguk a panaszosok, másrészt a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság tette át a hozzá benyújtott beadványokat, hatáskör hiányában.

A 2010-es esztendő volt az első olyan év a Hatóság elektronikus hirdetésekkel foglalkozó E-szolgáltatás-felügyeleti osztálya (korábban: Informatikai Szabályozási Igazgatóság) számára, amikor is a postai út mellett már az év teljes egészében a panaszosok rendelkezésre állt az elektronikus űrlapon történő bejelentés/kérelmek benyújtásának a lehetősége. Az elektronikus űrlap bevezetésével, 2009. november 30-tól a bejelentések/kérelmek egyszerű e-mail útján történő továbbításának lehetősége megszűnt.

A Hatósághoz érkezett 669 db megkeresés havi megoszlásából jól látható, hogy a 2010 áprilisában bonyolított országgyűlési választás, valamint a 2010 októberében rendezett önkormányzati választások körüli időszakokban a nagy számban elküldött, politikai tartalmú üzenetek következményeként az elektronikus hirdetésküldéssel kapcsolatos panaszok száma is megemelkedett.

Elektronikus hirdetésküldéssel kapcsolatos panaszok havi megoszlása 2010-ben (db)



A Hatóságnál 2010-ben is *bejelentést* vagy *kérelmet* nyújthattak be azok a természetes személyek, akiknek elektronikus elérhetőségére az ő előzetes, egyértelmű és kifejezett hozzájárulásuk hiányában továbbítottak elektronikus hirdetést, vagy valamely hirdető/közvetítő/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.

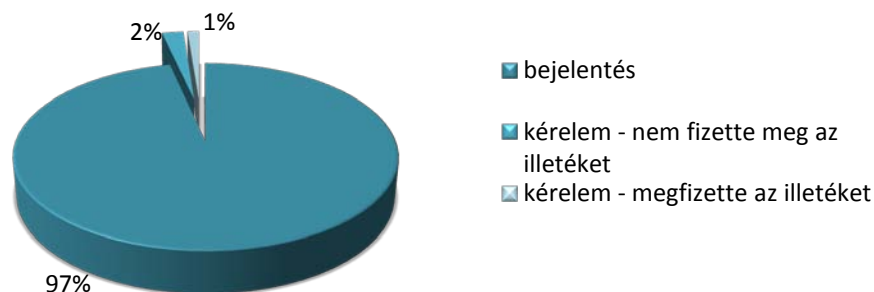
Kérelem alapján a Hatóság a kérelmező konkrét panaszát vizsgálja ki, például azt, hogy a kérelemben megjelölt elektronikus hirdetés vonatkozásában az elektronikus hirdető/közzétevő/hirdetési szolgáltató rendelkezett-e a természetes személy ahhoz való előzetes hozzájárulásával, hogy elektronikus elérhetőségére elektronikus hirdetését elküldje, vagy biztosította-e számára a hozzájárulás visszavonásának lehetőségét. Kérelem esetén, amennyiben a Hatóság hatásköre fennáll, az eljárás lefolytatása kötelező, azonban illetékköteles (2.200.- Ft általános eljárási illeték).

Bejelentés esetén az illetéket nem kell megfizetni. A bejelentésben foglaltak alapján a Hatóság mérlegeli, hogy indít-e hivatalból hatósági ellenőrzést, vagy - az abban feltárt jogsértések határidőn belüli orvoslásának elmaradása, illetve súlyos jogsértés valószínűsíthetősége esetén - felügyeleti eljárást. Amennyiben hatósági ellenőrzés, vagy felügyeleti eljárás hivatalból történő megindítása mellett dönt, akkor nem a bejelentő esetleges konkrét panaszát vizsgálja ki, hanem az érintett elektronikus hirdető/közzétevő/hirdetési szolgáltató elektronikus hirdetésküldéssel kapcsolatos gyakorlatát, a vonatkozó követelmények megtartását - általánosságban.

A Hatósághoz érkezett megkeresések jellegében 2008-ban megindult változás, miszerint a kérelmek aránya egyre kisebb a megkeresések teljes számához viszonyítva, 2010-ben tovább folytatódott. Míg 2006-ban és 2007-ben a megkeresések közel 60 %-a kérelem volt, addig 2008-ra ez az arány 17 %-ra, 2009-ben 13 %-ra, 2010-ben pedig 3 %-ra csökkent. A jelenséget a kérelmek esetében általánosan bevezetésre került illetékfizetési kötelezettség magyarázza.

2010 folyamán a 669 db megkeresésből csupán 23 volt kérelem, és ebből is csak 8 esetében rótták le az illetéket a kérelmezők, így a Hatóság is csak 8 kérelemnél járhatott el érdemben.

A bejelentések és kérelmek aránya az összes panasz számához viszonyítva 2010-ben

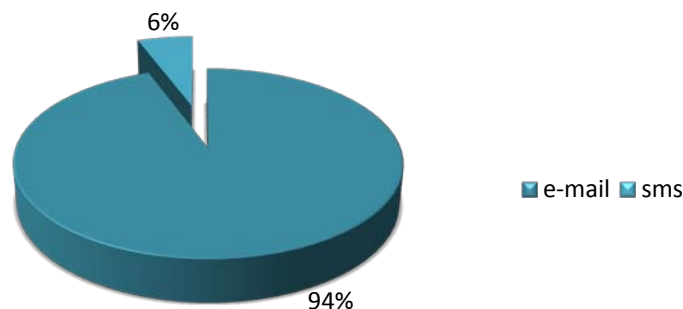


A kérelmek számának igen jelentős csökkenése miatt - ellentétben a korábbi évekkel, amikor is a nagyszámú kérelem mellett minimális idő jutott a hivatalból indult hatósági ellenőrzésekre - 2010-ben, mint már 2009-ben is, a hangsúly a kérelemre indult, konkrét panaszt kivizsgáló eljárásokról a hivatalból indult, a hirdető/közzétevő/hirdetési szolgáltató teljes e-hirdetésküldési gyakorlatát megvizsgáló, átfogó ellenőrzésekre helyeződött át.

A Hatóság gyakorlatában az elmúlt két évben javarészt alkalmazott ezen, átfogó és részletes vizsgálatot lehetővé tevő, a bejelentésekből szerzett információk nyomán hivatalból indított hatósági ellenőrzések a hirdető/közzétevők/hirdetési szolgáltatók e-hirdetésküldési gyakorlatának azon részterületeit is vizsgálni engedik, amely területeket a kérelmek tartalma rendszerint nem érint - lehetővé téve a hirdető/közzétevők/hirdetési szolgáltatók e-hirdetésküldési gyakorlatának teljes körű ellenőrzését és az elektronikus hirdetésekre vonatkozó jogszabályi rendelkezések megsértésének vizsgálatát.

A sérelmezett és a Hatósághoz bejelentett elektronikus hirdetések küldésének módját tekintve az SMS útján továbbított elektronikus hirdetések aránya előző évekhez hasonlóan alakult, még mindig elenyésző az e-mailben küldött kéretlen e-hirdetések számához viszonyítva. Egyéb - az elektronikus levelezéssel egyenértékű, vonatkozó szabályozás hatálya alá tartozó más egyéni kommunikációs eszköz (pl. fax, MMS) útján továbbított kéretlen elektronikus hirdetésről 2010-ben nem érkezett panasz.

A kifogásolt e-hirdetések megoszlása attól függően, hogy miként érkeztek a panaszosokhoz 2010-ben



2010-ben is folytatódott a korábbi tendencia, miszerint az elektronikus hirdetések küldésével kapcsolatosan rendszerint két fő panasz merült fel a címzettek részéről: kéretlenül küldték nekik az elektronikus hirdetést, valamint nem tudtak a küldésről leiratkozni. Egyre gyakrabban jelzik a panaszosok ezen két problémát együttesen is. Az e-hirdetésekkel kapcsolatos egyéb rendelkezések megsértését a bejelentők/kérelmezők nem szokták kifogásolni, a Hatóság hivatalból indított hatósági ellenőrzésében azonban ezeket is megvizsgálja.

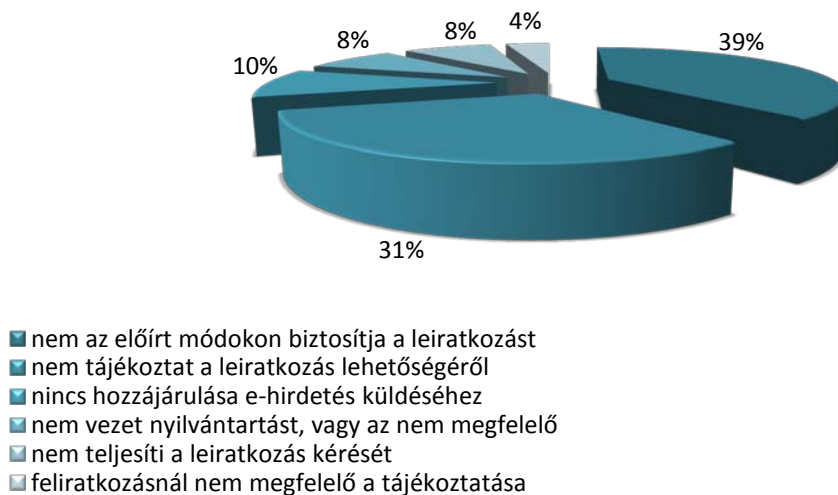
2010-ben a Hatósághoz érkezett, elektronikus hirdetésküldéssel kapcsolatos megkeresések közel fele vonatkozásában indult hatósági eljárás.

Kérelmek esetén a Hatóság eljárása kötelező. *Bejelentések* esetén a Hatóság mérlegelte, hogy a bejelentésben kifogásolt hirdető/közvétevő/hirdetési szolgáltató e-hirdetésküldési gyakorlatának átfogó vizsgálatát célzó hatósági ellenőrzését megindítja-e. Ellenőrzés mellett döntött többek között, amikor ismételt elkövetést észlelt, vagy a rendelkezésére álló információk alapján (pl. több bejelentésben is ugyanazt a hirdetést/hirdetőt/közvétevőt kifogásolták, vagy pl. a leiratkozási kísérlet többszöri próbálkozásra is sikertelen maradt) súlyos jogsértést valószínűsített, vagy amennyiben - az e-hirdetésben elhelyezett, e-hirdetésküldéssel kapcsolatos tájékoztatás szövegéből következtetve - azt tapasztalta, hogy a hirdető/közvétevő/hirdetési szolgáltató nyilvánvalóan nem ismeri, vagy hibásan alkalmazza a vonatkozó jogszabályokat, illetve gazdasági tevékenysége körében végzi az e-hirdetések továbbítását. A Hatóság mindezek alapján 2010-ben 110 db hatósági ellenőrzést folytatott le hivatalból, amely a bejelentések közül 205 db-ot érintett (ez a megkeresések 31 %-a volt).

Azon esetekben, amikor a Hatóság egy bejelentés kapcsán nem indított ellenőrzést, mert egyetlen panaszos által szignalizált, egyedi, nem ismétlődő e-hirdetésküldést jelzett, és a kifogásolt e-hirdetés küldésének körülményeiből, tartalmából és a bejelentő nyilatkozatában foglaltakból a Hatóság súlyos vagy kiemelten figyelmet érdemlő jogsértésre utaló körülményeket nem tárt fel, de hatásköre megállapítható volt, és megítélése szerint a továbbiakban esetlegesen felmerülő új körülmények, új információk ismeretében hatósági ellenőrzés vagy felügyeleti eljárás megindítása a későbbiekben indokoltá válhat, a bejelentés megérkezéséről értesítést küldött a bejelentőnek, miszerint amennyiben később az eljárás megindítása mellett dönt, őt az eljárás megindulásáról, illetve annak eredményéről informálni fogja.

A 2010-es év folyamán kérelemre indult 8 db felügyeleti eljárás és 110 db hivatalból indult hatósági ellenőrzés eredménye minden esetben valamely, e-hirdetésküldéssel kapcsolatos jogsértés megállapítása, és a hirdető/közzetevő/hirdetési szolgáltató elmarasztalása volt.

A hirdetők/közzetevők/hirdetési szolgáltatók gyakorlatában megállapított jogsértéstípusok aránya 2010-ben



2010-ben a korábbiakhoz képest a jogsértések főbb volumene a leiratkozással, illetve az ezzel kapcsolatos tájékoztatási és egyéb kötelezettségekkel függött össze, és az előzetes hozzájárulás meglétével, a feliratkozással, valamint a nyilvántartás-vezetéssel kapcsolatos jogsértések kisebb arányt képviseltek. Külön kiemelendő, hogy a leiratkozással kapcsolatos jogszabályi rendelkezések közül igen nagy számban volt megállapítható azon kötelezettség elmulasztása, miszerint az e-hirdető/közzetevő/hirdetési szolgáltató a leiratkozási igény bejelentésére az elektronikus levél mellett postai úton is köteles lehetőséget biztosítani.

2010-ben a jogkövető magatartásra való hatékonyabb ösztönzés céljából a Hatóság 3 ügy kapcsán látta indokoltnak elektronikus kereskedelmi bírság kiszabását, összesen 300.000.-forint összegben. Ezen bírságok megállapítására mindhárom esetben elsőként ismételt jogsértés miatt került sor.

A 2010-es esztendőben hozott 118 db döntéssel szemben 4 elmarasztalt élt a fellebbezés jogával összesen 8 eljárásban. A 4 elmarasztalt személyből 3 olyan volt, akit a Hatóság elektronikus kereskedelmi bírság megfizetésére is kötelezett. 7 db eljárás kapcsán a másodfokú hatóság helyben hagyta az elsőfokú határozatot, ezt követően az elmarasztaltak felülvizsgálatért folyamodtak a bírósághoz, amely előtt az eljárások még folyamatban vannak. 1 db eljárás kapcsán pedig a másodfokú hatóság az elsőfokú határozatot megsemmisítette és az elsőfokú hatóságot új eljárás lefolytatására kötelezte, az új eljárás még szintén nem zárult le.

A Hatóság 2010-es év során végzett elektronikus hirdetésküldéssel kapcsolatos ellenőrzései során tapasztaltak alapján megállapítható, hogy még mindig jelentős azon hirdetők/közzetevők/hirdetési szolgáltatók száma, akiknek az elektronikus hirdetésküldés szabályairól csupán felületes ismereteik vannak, amely ismereteket javarészt a nekik érkezett elektronikus hirdetések végén elhelyezett, sokszor pontatlan, sőt hibás tájékoztatások szövegéből, vagy mások weboldalán elhelyezett információkból merítik, ahelyett, hogy hiteles forrásokból (a Hatóság honlapjáról vagy a vonatkozó jogszabályokból) tájékozódjanak.

A Hatóság tapasztalata azonban az is, hogy - míg a korábbi években az ismételt jogsértések rendszeresen fordultak elő - 2010-ben, miután a Hatóság vizsgálata kapcsán az érintett hirdető/közzétevő/hirdetési szolgáltató értesítést kapott az e-hirdetésküldési gyakorlatában feltárt jogsértésről, a határozat kézhezvételét követően az esetek jelentős részében igyekezett is azt orvosolni, és elektronikus hirdetésküldési gyakorlatát a jogszabályban foglaltak szerint folytatni tovább.

Budapest, 2011. április