

Megtévesztő és hiányos SMS-ek miatt kapott bírságot a Telenor

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) jogsértőnek ítélte a Telenor Magyarország Zrt. (Telenor) SMS kommunikációját a kiegészítő adatszolgáltatások felhasználási idejéről. A jogsértésért 15 millió forint bírságot szabott ki a GVH, és egyúttal megtiltotta a Telenor jogsértő gyakorlatának folytatását.

A GVH a Telenor 2015 novemberében bevezetett kiegészítő mobilinternetes adatjegyeinek és adatcsomagjainak igénybevételéről szóló tájékoztatásait vizsgálta, amelyeket a cég SMS-ben és a Felfedező Magazinban tett közzé.

A GVH megállapította, hogy a Telenor tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, mert

- megtévesztő tájékoztatást nyújtott a kiegészítő adatcsomagok felhasználási idejéről, azok ugyanis a szöveges üzenetekben használt „havi” szó ellenére nem egy hónapig, hanem csak az ügyfél számlázási ciklusának végéig álltak a fogyasztó rendelkezésére;
- elhallgatta számlás előfizetői elől, hogy az adatcsomag az ügyfél számlázási ciklusának végéig használható fel;
- elhallgatta MyChat-et használó kártyás előfizetői elől, hogy az SMS tárgyat képező adatjegy megrendelése nem egyszeri, azaz eseti jellegű, hanem megújuló, így annak visszamondásáig szól.

A GVH a bírság kiszabásakor a jogsértéssel érintett bevételekből indult ki. Súlyosító körülményként értékelte a versenyhatóság, hogy a jogsértő kereskedelmi gyakorlat hosszabb ideig tartott, így jelentős számú fogyasztót ért el. A GVH enyhítő körülményként értékelte, hogy

- a Telenor egyedileg intézkedett az adott havi adatjegy díjának jóváírásáról azon előfizetőknél, akik panaszt tettek a rövid felhasználási időszak miatt;
- a Telenor már a versenyfelügyeleti eljárás alatt módosította kifogásolt SMS kommunikációinak egy részét.

A GVH döntésében megállapította továbbá, hogy nem volt jogsértő a Telenor tájékoztatása a Felfedező Magazinban, valamint a szolgáltatás aktiválási időpontjával összefüggő tájékoztatása és a kártyás előfizetőknek küldött, a kiegészítő adatszolgáltatásokkal kapcsolatos módosított SMS kommunikációja.

Az ügy hivatali nyilvántartási száma: **Vj/36/2016.**

Budapest, 2017. március 8.

Információ a sajtó részére:

dr. Basa Andrea, sajtószóvivő
cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.
tel.: (+36-1) 472-8902
fax: (+36-1) 472-8898
mobil: +3630 618-6618
e-mail: basa.andrea@gvh.hu
sajto@gvh.hu
<http://www.gvh.hu>

További információk:

GVH Ügyfélszolgálat
tel: (+36-1) 472-8851
e-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu
<http://www.gvh.hu>