



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

Megtévesztő SMS játék a Vodafone-tól

A Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt. 2009. július 13. és 2009. szeptember 10. között megtartott „Nyári SMS promóció” elnevezésű játékával kapcsolatban fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tanúsított – állapította meg a Gazdasági Versenyhivatal (GVH). Emiatt a távközlési cég 40 millió forint bírságot kapott.

A Vodafone 2009. július 13. és 2009. szeptember 10. között tartotta „Nyári SMS promóció” nevű marketing akcióját. Ennek keretében a fogyasztók naponta megnyerhették a 60 darab bruttó félmillió forint értékű nyaralás egyikét. Fődíjként pedig a játék végén egy 16 millió forint értékű sífoki nyaraló került kisorsolásra. A játékról a Vodafone több módszerrel igyekezett tájékoztatni az ügyfeleit.

1. SMS:

A Vodafone által megküldött tájékoztató SMS alapján a fogyasztók arra következtethettek, hogy egy egyszerű játékban vehetnek részt. A játékban való részvételhez csak egy emelt díjas (250 forint) SMS-ben el kell küldeni a NYARALÁS szót. A fogyasztóknak nem volt tudomásuk arról, hogy a Vodafone egy, az SMS-ben közöltektől eltérő (regisztrációt megkövetelő, tudásalapú kérdések megválaszolását igénylő stb.) játékot tart. Önmagában a NYARALÁS szó (250 forint ellenében történő) megküldésével a játékban való részvétel nem volt biztosított, ahhoz sikeres regisztrációra volt szükség. A regisztráció elmaradása esetén a NYARALÁS szót emelt díjas SMS-ként megküldött fogyasztó nem vehetett részt semmilyen sorsoláson. A tájékoztatás megtévesztő jellegére mutat rá az is, hogy a NYARALÁS szót 250 Ft ellenében megküldő fogyasztók igen jelentős része nem regisztrált a játékban, vagyis semmilyen sorsoláson sem vett részt. Volt olyan SMS is, amely alapján a fogyasztók azt gondolhatták, hogy minden nap esélyük van egy nyaralás és egy nyaraló megnyerésére. Ezzel szemben a NYARALÁS szó megküldésével a fogyasztó csak egyetlen napon nyerhetett nyaralást, a nyaraló pedig nem minden nap, csak egyetlen egy alkalommal került kisorsolásra.

2. Plakátok és szórólapok:

A Vodafone által az üzletekben kihelyezett plakát és szórólap egyebek között arról tájékoztatta a fogyasztókat, hogy részt vehetnek a játékban, ha 250 Ft-ért vásárolnak egy háttérképet, majd egy díjmentes SMS-sel regisztrálnak. Az anyagokban szerepelt, hogy a játék során naponta egy félmillió forint értékű utazási utalvány kerül kisorsolásra a játékban résztvevők között és „a regisztrációt követően minden helyes választ tartalmazó SMS-sel bővítheted háttérkép gyűjteményed és egyúttal nyerési esélyeidet is a másnapi utazási utalvány nyereményre.” Ez a tájékoztatás nem felelt meg a valóságnak, mivel a plakát és a szórólap ellentmondásosan tájékoztattott a játékban való részvétel feltételeiről. A fogyasztó úgy gondolhatta, hogy a NYARALÁS szó megküldése nélkül is (emelt díjas) SMS-t küldhet a 1777-es számra, hiszen a reklámok egy háttérkép ezen az úton történő megvásárlását

jelölték meg a játékban való részvétel feltételeként. A játékszabályzat szerint a napi nyeremény feltétele, hogy legyen a résztvevőnek a sorsolást megelőző napon helyes választ tartalmazó SMS-e. Így a Vodafone tudásalapú SMS-ére adott helyes válasz nem egyszerűen a nyerési esély növelésére szolgált, hanem a regisztrációt követően a napi nyeremény sorsolásán való részvétel feltétele volt.

3. Egyenlegről tájékoztató SMS

A Vodafone a feltöltő kártyás ügyfeleknek küldött heti egyenleg tájékoztató SMS-ekben arról tájékoztatta a fogyasztókat, hogy ha elküldik a NYÁR szót tartalmazó, 250 Ft díjú SMS-t, akkor részt vehetnek azon a sorsoláson, amelyen egy balatoni nyaralót és 60 nyaralást sorsolnak ki. A fogyasztó alappal vélhette, hogy a NYÁR szó megküldésével a játékban való részvétele biztosított, pedig a fődíjra vonatkozó sorsoláson való részvétel feltétele nem egyszerűen a NYÁR szó 250 Ft ellenében történő megküldése volt, hanem ehhez sikeres regisztrációra volt szükség. Ennek elmaradása esetén a NYÁR szót emelt díjas SMS-ként megküldött fogyasztó nem vehetett részt semmilyen sorsoláson.

4. „Vodafone Színesek”

A 2009. július 17-i „Vodafone Színesek” sajtókommunikációs anyag egyebek között arról adott tájékoztatást, hogy a játékban való részvételhez „először a 1777-es számra kell elküldeni a NYARALÁS szót rövid szöveges üzenetben, majd a választott játékos nevet. A regisztrációs SMS díjmentes, a kérdések megválaszolásához a 1777-es rövid hívószámra kell emelt díjas, bruttó 250 forintos SMS-eket küldeni.” Ennek értelmében a fogyasztónak kizárólag a Vodafone által SMS-ben feltett kérdéseket megválaszolók SMS-ek után kell 250 Ft díjat fizetniük, pedig már a NYARALÁS szó megküldése után is 250 Ft díj terhelte a fogyasztót.

5. Automatikus hangbemondásos ügyfélszolgálat (IVR)

A „Nyári SMS promóció” elnevezésű játék kapcsán 2009. június 13. és 15. között az IVR révén a fogyasztók arról kaptak tájékoztatást, hogy 60 napon át minden nap kisorsolásra kerül egy bruttó fél millió forint értékű utazási utalvány azon játékosok közt, akik aznap legalább egy háttérképet vásároltak, s a játékosok napi nyerési esélyét növeli az összes addig küldött háttérkép-vásárló SMS. A tájékoztatás nem felelt meg a valóságnak, mivel a napi nyeremény sorsolásán való részvétel feltételeit nem teljesítette az a fogyasztó, aki legalább egy háttérképet vásárolt. A játékszabályzat értelmében ugyanis a napi nyeremény feltétele volt, hogy legyen a résztvevőnek a sorsolást megelőző napon a Vodafone tudásalapú SMS-ére helyes választ tartalmazó SMS-e.

6. Regisztrációt követő, névre szóló SMS, emlékeztető SMS-ek, tudásalapú SMS-ek

A regisztrálást követően a fogyasztó részére megküldött emlékeztető SMS-ek és tudásalapú SMS-ek szerint a helyes válaszok után 10 vagy több pont jár, s minden küldött SMS 250 Ft. A Vodafone promóciós játékában 2009. július 13. 00.00 óra és 2009. július 15. 14.00 óra között regisztrált fogyasztók előtt a távközlési cég által megküldött SMS-ekből nem vált ismertté az a körülmény, hogy a Vodafone által feltett kérdésekre adott válaszokat tartalmazó SMS-ek megküldése 250 Ft díj ellenében történik.

A GVH azt is vizsgálta, hogy a Vodafone agresszív kereskedelmi gyakorlatot folytatott-e játéka lebonyolítása során. Kiderült, hogy a regisztrálást követően a fogyasztó akkor is kapott naponta tudásalapú SMS-t, ha azokra nem válaszolt. Emellett naponta emlékeztető SMS-t is kapott, a nyeremény felemlítése mellett felhívással a kérdések megválaszolására. A játékról tájékoztató SMS-ben értesülő fogyasztó a NYARALÁS (illetve NYÁR) szó és a regisztrációs SMS megküldése előtt semmilyen információt sem kapott arra nézve, hogy a

játék során további SMS-eket fog kapni. Ebben az esetben nem lehet arról beszélni, hogy a fogyasztó játékban való részvételről hozott döntése magában foglalta volna a további SMS-ek fogadásába történő beleegyezést

A játékba a tájékoztató SMS és az IVR útján belépő fogyasztó esetében az emlékeztető SMS-ek és a tudásalapú SMS-ek célja egyértelműen a fogyasztó sürgetése annak érdekében, hogy további emelt díjas SMS-eket küldjön a Vodafone részére. A fogyasztó nem kapott tájékoztatást a további SMS-ekről, ráadásul a NYARALÁS (illetve NYÁR) szó megküldéséről, illetve a regisztrálásról hozott döntését nyilvánvalóan nem is a további SMS-ek fogadásának tudatában hozta meg. Ráadásul a játékszabályzat említést sem tett az emlékeztető SMS-ekről, nemhogy a Vodafone kötelezettségeként írná elő azok rendszeres megküldését. Tudásalapú SMS-ekkel kapcsolatba hozható rendelkezéseket ugyan tartalmaz a játékszabályzat, mindazonáltal ezen SMS-ek megküldésének kötelezettségét, e kötelezettség teljesítésének szabályait nem rögzíti.

Ha a fogyasztók az emlékeztető SMS-ek és a tudásalapú SMS-ek fogadását zavarónak értékelték élhettek ugyan a „STOP” szó 1777-re történő (ingyenes) elküldésével történő „leiratkozás” lehetőségével, ezt azonban a Vodafone szankcionálta. A játékról való „leiratkozás” esetén a fogyasztó az addig szerzett pontjait elvesztette, a leiratkozást követően a sorsolásokon való részvételre nem volt jogosult, így a korábbi emeltdíjas SMS-ei kapcsán felmerült költségeket feleslegesen vállalta.

A játékba a honlap, a plakát, a szórólap és „Vodafone Színesek” útján belépő fogyasztó esetében az emlékeztető és a tudásalapú SMS-ek célja szintén egyértelműen a fogyasztó sürgetése volt, hogy további emelt díjas SMS-eket küldjön a Vodafone részére. A honlapon elhelyezett információk alapján a fogyasztó előtt ismert lehetett, hogy a promóciós játék során további, megválaszolandó kérdéseket magukban foglaló SMS-ek érkezése várható és hasonló következtetésekre juthatott a plakát, a szórólap és „Vodafone Színesek” alapján is. Így a fogyasztó játékban való részvételről hozott döntése magában foglalta a további SMS-ek fogadásába történő beleegyezést. Ez a beleegyezés ugyanakkor nyilvánvalóan csak egy, az ésszerűség korlátait túl nem lépő kereskedelmi gyakorlatra terjedt ki. A Vodafone gyakorlata ugyanakkor még a további SMS-ek fogadásához közvetetten beleegyezésüket adó fogyasztók esetében sem felelt meg ennek az elvárásnak. A távközlési cég által az egyes fogyasztóknak megküldött SMS-ek mennyisége túllépte az ésszerűség határát. Volt, hogy egy napon a fogyasztóhoz több emlékeztető SMS és tudásalapú SMS érkezett. A Vodafone által kiküldött SMS-ek száma többszörösen meghaladta a fogyasztók által küldött SMS-ek számát.

Figyelemmel a fentiekre a GVH megállapította, hogy a Vodafone 2009. július 13. és 2009. szeptember 10. között megtartott „Nyári SMS promóció” elnevezésű játékával kapcsolatban tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott. Emiatt a vállalkozás 40 millió forint bírságot kapott. A GVH súlyosító körülményként értékelte, hogy a Vodafone-nal szemben korábban már több alkalommal került megállapításra, hogy a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított. A társaság megtévesztő reklámjaival a fogyasztók igen széles körét érte el közel két hónapig. Enyhítő körülménynek bizonyult például, hogy a Vodafone egyes kommunikációs eszközein törekedett a teljes körű információ megadására, az akció megindítását követően pedig igyekezett javítani kereskedelmi kommunikációján.

Az ügy hivatali nyilvántartási száma: **Vj-117/2009**.

Budapest, 2010. április 21.

Gazdasági Versenyhivatal
Kommunikációs Csoport

További információ:

Mihálovits András

Gazdasági Versenyhivatal

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

levél: 1245 Budapest, 5. Pf. 1036

tel: +36-30 618-6618

email: Mihalovits.Andras@gvh.hu

<http://www.gvh.hu>