



GAZDASÁGI  
VERSENYHIVATAL

## Megtévesztő hívókártyás távközlési szolgáltatók

**Hat behívókártyás távközlési szolgáltatót marasztalt el fogyasztók megtévesztése miatt a Gazdasági Versenyhivatal (GVH). A vállalkozások nem tájékoztatták a fogyasztókat, hogy a kártyák használatakor a percdíjakon felül másért is fizetniük kell. A hat cég közül egyedül a Telefound Kft. kapott fél millió forintos bírságot, de a GVH mindegyik vállalkozást eltiltotta a jogsértő magatartás folytatásától.**

A behívókártyás szolgáltatás a távbeszélő szolgáltatások speciális formája. A behívókártya megvételével a fogyasztó az előre kifizetett összeg erejéig telefonálhat akár bel-, akár külföldre, illetve mobil és vezetékes irányba. A behívókártyás szolgáltatás sajátossága, hogy a fogyasztó a telefonáláshoz használhat otthoni vagy munkahelyi vezetékes telefont, mobilt vagy nyilvános készüléket, illetve akár az Internetet is. Elég felhívnia a hívókártyát kibocsátó szolgáltató központját a kártyán szereplő számon. Ez a művelet a „behívás”. A hívás kapcsolóközpont általi fogadását követően a gépi operátor elkéri a kártya PIN-kódját. Ha a kártyán szereplő egyenleg alkalmassá teszi a kártyát a használatra, a fogyasztó beütheti a hívni kívánt telefonszámot.

A behívókártyás szolgáltatás költségei: a kapcsolóközpont elérését fedező, a hívás megvalósításával járó, továbbá a szolgáltatás állandó költsége. A piaci szereplők elkülönítik a behívás díját a hívás továbbításának díjától (sőt egyes esetekben még külön adminisztrációs jellegű díjakat is felszámítanak). A behívás költségét – és ezen keresztül jellemzően a fogyasztó által a behívásért fizetendő díjat is – befolyásolja a behívás technikai megvalósulása. Meghatározó tényező egyrészt a hívás indítására használt hálózat, hiszen más díjszabás érvényesül a mobil, vezetékes, illetve nyilvános készülékről indított hívások esetében.

A szolgáltató kapcsolóközpontjának eléréseért fizetendő behívási díjat a fogyasztó közvetlenül fizeti meg, ám ezt a költséget átvállalhatja a behívókártyás szolgáltató. Ezt jellemzően úgy lehet megoldani, hogy behívószámként egy 06/80-as, ún. zöld számot ad meg a fogyasztóknak. A zöld szám megadásával a fogyasztónak közvetlenül nem kell fizetnie a behívásért, ám több esetben a piaci szereplők a kártyán kifizetett összeg terhére külön percdíjat számolnak fel érte.

A GVH idén több úgynevezett behívókártyás távközlési szolgáltató ellen indított eljárást, mert feltételezte, hogy azok hirdetéseik megtévesztőek lehetnek a fogyasztók számára. A Telefound Kft. például olyan hirdetéseket tett közzé 2007 II. felében, amelyekben a hívókártyák percdíját kiemelten jelenítette meg. A reklámokban szereplő apró betűs információk azonban lényegesen módosították a percdíjakra vonatkozó közléseket. Az apró betűs részből derül ki ugyanis, hogy a percdíjakon túl a fogyasztóknak fizetniük kell a behívásért, illetve a nem normál tarifás behívószám esetén a díjtétel a hirdetésnél magasabb. Ráadásul a percdíjakat növelik egyéb (adminisztrációs költség, napidíj, szolgáltatási díj) költségek is. Megtévesztőnek bizonyult a Telefound azon állítása is, amely

szerint „Most akár 90%-kal alacsonyabb percdíjakon bonyolíthatja külföldi telefonhívásait az EzPhone és Blablabla nemzetközi hívókártya segítségével!” A hirdetésekben nem derült ki, melyik hívásirány tekintetében valósulhat meg a megtakarítás. A kedvezmény mértékét kérdésessé teszi az a tény, hogy a behívókártyák piacán a szolgáltatók árakat a versenytársak áraira reagálva gyakran változtatják. Azaz egy időpontra elvégzett összehasonlításból nem lehet arra következtetni, hogy a kedvezmény a hirdetések alkalmazásának ideje alatt végig fennállt. Mindezek miatt a Telefound Kft-t a GVH eltiltotta a jogsértő magatartás folytatásától. A versenyhatóság emellett 500 ezer forint bírságot is kiszabott a szolgáltatóra. A bírság megállapításakor a GVH figyelembe vette, hogy a 90 százalékos megtakarítást ígérő szlogen csak a cég internetes oldalán jelent meg és a megtakarítás egyes hívásirányok esetében valóban elérhető volt. Ráadásul a Telefound felhagyott az adminisztrációs díj és a napidíj alkalmazásával.

A GVH szerint megtévesztőek voltak az Invitel Zrt. behívókártyás hirdetései is. A szolgáltató ugyancsak a hívás percdíjára helyezte a hangsúlyt a reklámjaiban. Emellett hangsúlyozta azt is, hogy „Nincs kapcsolási díj, nincs rejtett költség!” A vizsgálat során kiderült, hogy a fogyasztó semmiképpen sem képes a hirdetésekben szereplő áron felhívni a hívott felet. Mivel csekély súlyú jogsértésről van szó, amelynek korlátozott hatása volt, a GVH nem szabott ki bírságot, de eltiltotta az Invitelt a jogsértő magatartás folytatásától.

A Global Reach Kft. ugyancsak egymástól elkülönülten adott tájékoztatást fogyasztóinak a szolgáltatás áráról. Az apró betűs információk azonban lényegesen módosították a kiemelt módon hirdetett percdíjakat. A londoni hívás 5,7 forintba kerül percenként, ám az apró betűs szöveg szerint ezen felül fizetni kell a behívásért is, illetve a zöldszám használatakor sikeres hívás esetén percenként további 15 forinttal nő az egységár. Mivel csekély súlyú és korlátozott hatású hirdetésről van szó, a Global Reach sem kapott bírságot, de a GVH eltiltotta a jogsértő magatartás folytatásától.

Nem tartalmaztak a Private Tel Kft. hirdetései sem külön figyelemfelhívást a fizetendő többletköltségre vonatkozóan. Ez akkor merül fel, ha az ügyfél a normál behívószámot tárcsázza. A Private Tel tehát elmulasztotta felhívni a fogyasztók figyelmét arra, hogy a percdíjakon túl a behívás díját is ki kell fizetniük. Ráadásul a szolgáltató a hirdetett árak mellett a bruttó szót szerepeltette, ami a fogyasztókban azt az érzetet keltette, mintha a hívás teljes díjáról kaptak volna tájékoztatást. A GVH-tól bírságot azonban tekintettel alacsony piaci részesedésére és nettó árbevételére a Private Tel sem kapott, de a jogsértés folytatásától eltiltotta a versenyhatóság.

A kiemelten hirdetett percdíjakon túl a Quality Tel Kft. ügyfeleinek is külön percdíjat kellett fizetniük a behívószámok tárcsázása után. Ráadásul a fogyasztó csak véletlenül juthatott hozzá ehhez a cseppet sem mellékes információhoz. Ráadásul a szolgáltató az „Áraink bruttó árak!” szlogennel hirdetett, ami erősítette a tájékoztatás megtévesztő jellegét. A jogsértést azonban csekély súlyúnak ítélte a GVH, így bírságot nem szabott ki, de a jogsértő magatartás folytatásától eltiltotta.

Hasonló jogsértést követett el a Szat Net Kft. is. A szolgáltató plakátjain nem tüntette fel, hogy a behívásért külön kell fizetni, szórólapjain pedig apró betűvel, nehezen észlelhető módon tüntette fel a behívás díját. A társaság kiemelt üzenetként tüntette fel, milyen díjakat alkalmaz az egyes országok tekintetében. Egyes kiemelten szereplő percdíjak azonban nem találhatóak meg a szórólap második oldalán a részletes percdíjak között. Gyakran azonban a közölt információk is ellentmondásosak. Például a szórólap egyik oldalán a „Romania 11,4 Ft-tól” állítás szerepel, a részletes lista szerint ugyanakkor az országot 15,3 forintos

percdíjért lehet hívni. Bírságot a Szat Net sem kapott, de a vállalkozást a GVH eltiltotta a jogsértő magatartás folytatásától.

Az ügyek hivatali nyilvántartási száma: **Vj-49/2008, Vj-50/2008, Vj-53/2008, Vj-54/2008, Vj-95/2008, Vj-96/2008.**

Budapest, 2008. november 26.

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](mailto:Mihalovits.Andras@gvh.hu)

<http://www.gvh.hu>