



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211.

Telefon: (06-1) 472-8865

Ügyszám: VJ/32/2016.

Iktatószám: VJ/32-164/2016.

Nyilvános változat!¹

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a dr. H.-B. Z. ügyvéd, dr. S. B. ügyvédjelölt, dr. B. A. ügyvédjelölt (Hegymegi-Barakonyi és Társa Baker & McKenzie Ügyvédi Iroda, 1051 Budapest, Dorottya u. 6.),² dr. H. M. K. ügyvéd (Horányi Ügyvédi Iroda),³ dr. H. M. A. ügyvéd (Horváth M. András Ügyvédi Iroda),⁴ dr. H. K. ügyvéd, dr. N. A. ügyvédjelölt (Hetényi Ügyvédi Iroda),⁵ valamint dr. T. A. D. ügyvéd (Túri Anna Ügyvédi Iroda)⁶ által képviselt **Apple Inc. (95014 Cupertino 1 Infinite Loop, United States)** eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban – nyilvános tárgyalást követően – meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t .

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa megállapítja, hogy az Apple Inc. 2015 szeptemberétől a magyarországi fogyasztókat érintően tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tanúsított, mert egyes Apple készülékek iOS 9 operációsrendszerének szoftver-frissítése, illetve üzembehelyezése során, valamint egyes további tájékoztatásokban az ún. Wi-Fi-asszisztens szolgáltatással kapcsolatban egyes lényeges jellemzőket (automatikus aktiválódás, kikapcsolás lehetősége, gyenge Wi-Fi jel esetében automatikus mobilinternet hálózatra csatlakozás mint funkció, illetve mobiladatforgalom növekedés és többletköltségek felmerülésének a lehetősége) nem közölt (bár az érintett kommunikációs csatornák ezt lehetővé tették volna), így elhallgatott az iOS 9 operációs rendszerrel (és így végső soron az érintett Apple készülékek használatával) kapcsolatban lényeges információkat.

A jogsértés megállapítása mellett az eljáró versenytanács a fenti magatartásért 100.000.000 Ft (azaz százmillió forint) bírságot szab ki az Apple Inc.-vel szemben, amely összeget a vállalkozás a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételi számlája javára köteles megfizetni a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül.

Ha a kötelezett pénzfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, akkor az adózás rendjéről szóló törvény szerinti késedelmi pótlékkal azonos módon számított mértékű késedelmi pótlékot fizet. A

¹ Az eljárás alá vont üzleti titka a következő megjelöléssel látható: [ÜZLETI TITOK]

² Meghatalmazás csatolva a VJ/32-3/2016. számú iratban

³ Meghatalmazás csatolva a VJ/32-23/2016. számú iratban

⁴ Meghatalmazás csatolva a VJ/32-35/2016. számú iratban

⁵ Meghatalmazás csatolva a VJ/32-132/2016. számú jegyzőkönyv 1. számú mellékleteként

⁶ Meghatalmazás csatolva a VJ/32-132/2016. számú jegyzőkönyv 1. számú mellékleteként

⁷ A képviselők a VJ/32-35/2016. számú iratban jelezték (a meghallgatáson történt szóbeli közlést követően írásban is), illetve a versenyfelügyeleti eljárásban tartott tárgyaláson szintén megerősítették, hogy az iratok postai kézbesítését kizárólag a Hegymegi-Barakonyi és Társa Baker & McKenzie Ügyvédi Iroda, 1051 Budapest, Dorottya u. 6. címre kéri.

bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a Gazdasági Versenyhivatal megindítja a határozat végrehajtását.

Az eljáró versenytanács a jogsértés megállapításán túlmenően eltiltja az eljárás alá vont vállalkozást a fenti magatartástól, amely eltiltásnak akkor felel meg az eljárás alá vont, ha a jelen határozat átvételét követő 60 napon túl a magyarországi fogyasztóknak szóló, iOS frissítések és az Apple készülékek üzembehelyezése során kapott (tájékoztatási) folyamatban, illetve a Wi-Fi-asszisztens szolgáltatással kapcsolatos egyéb online tájékoztatásokban egyértelművé és hangsúlyossá, a fogyasztók számára megkerülhetetlen információvá teszi, hogy az automatikusan aktiválódó, de akár ki is kapcsolható Wi-Fi-asszisztens szolgáltatás egyes jellemzői révén nem várt adatforgalma és végső soron akár költsége is keletkezhet a fogyasztónak.

Az eljáró versenytanács továbbá arra kötelezi az eljárás alá vont vállalkozást, hogy a jelen határozat átvételét követő egy éven belül igazolja, hogy miként felelt meg az eltiltásnak. Az igazolás, illetve az eltiltásnak való megfelelés elmaradása esetén a Gazdasági Versenyhivatal megindítja a határozat végrehajtását.

A határozat ellen a kézhezvételtől számított harminc napon belül közigazgatási per indítható. A keresetlevelet a Gazdasági Versenyhivatalnál kell benyújtani, elektronikusan, amely azt az ügy irataival együtt továbbítja a közigazgatási perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező Fővárosi Törvényszéknek. A törvényszék eljárásában a jogi képviselő kötelező.

INDOKOLÁS

I.

A versenyfelügyeleti eljárás tárgya és az eljárási előzmény

1. A Gazdasági Versenyhivatal észlelte, hogy az Apple Inc. vállalkozás 2015 szeptemberétől a fogyasztóknak címzett egyes kereskedelmi kommunikációs eszközökön (pl. készülékein, illetve honlapján) valószínűsíthetően elhallgatja, hogy
 - az IOS 9 szoftver frissítésekor automatikusan aktiválja az adott készüléken a „Wi-Fi-asszisztens” szolgáltatást,
 - a „Wi-Fi-asszisztens” szolgáltatásnak melyek a jellemzői,
 - a „WI-FI-asszisztens” szolgáltatás igénybe vétele esetén a felhasználót megnövekedett mobil adatforgalom, és emiatt akár többletköltség terhelheti, amely hátrányt jelenthet a fogyasztó számára.
2. Az Apple Inc. a fenti jelentős információ elhallgatásával valószínűsíthetően megsértette a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) a 7. § (1) bekezdésében foglalt tényállások megvalósításával az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat, ezért a Gazdasági Versenyhivatal 2016. április 15-én versenyfelügyeleti eljárást indított az Apple Inc. ellen.
3. A versenyfelügyeleti eljárás kiterjed az eljárás alá vont iOS 9 frissítésével és a Wi-Fi-asszisztens szolgáltatással kapcsolatosan 2015 szeptemberétől megvalósított kereskedelmi gyakorlat vizsgálatára.
4. A versenyfelügyeleti eljárás megindítását követően a Gazdasági Versenyhivatal észlelte, hogy az Apple Inc. eljárás alá vont vállalkozás nem kizárólag az iOS 9 szoftver frissítésekor aktiválja automatikusan az adott készüléken a „Wi-Fi asszisztens” szolgáltatást, hanem az újként megvásárolható iOS 9 operációs rendszerrel kompatibilis készülékek esetében is automatikus beállításként jelenik meg a funkció a készülék üzembe helyezését követően.

5. A fentiek miatt a Gazdasági Versenyhivatal 2016. december 1-én kelt, VJ/32-50/2016. számú végzésével a vizsgálatot kiterjesztette az Apple Inc. által 2015 szeptemberétől értékesített iOS 9 szoftverrel kompatibilis készülékek „Wi-Fi-asszisztens” szolgáltatással kapcsolatban alkalmazott kereskedelmi gyakorlatára, így arra, hogy az Apple Inc. elhallgatta, hogy

- az iOS 9 szoftverrel kompatibilis új készülékeken a „Wi-Fi-asszisztens” szolgáltatás a készülék üzembe helyezésével automatikus beállítású,
- a „Wi-Fi-asszisztens” szolgáltatásnak melyek a jellemzői,
- a „Wi-Fi-asszisztens” szolgáltatás igénybe vétele esetén a felhasználót megnövekedett mobil adatforgalom, és emiatt akár többletköltség terhelheti, amely hátrányt jelenthet a fogyasztó számára,

amely magatartásokkal az eljárás alá vont az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat. Ez a magatartás összefügg az eljárást megindító végzésben megjelölttel, mivel az az ügyindító végzésben is megjelölt iOS 9 szoftver bevezetéséhez és frissítéséhez köthető.

6. A versenyfelügyeleti eljárás panasz (P/1394/2015.) alapján indult.⁸ A panaszhoz csatolt sajtócikkekből nyert információk szerint:

- *Az Amerikai Egyesült Államokban fogyasztók keresetet nyújtottak be az Apple Inc. ellen, figyelemmel arra, hogy a Wi-Fi Assist szolgáltatás, amelynek beállításáról előzetesen nem volt tudomásuk, nem várt, magas költségeket okozott számukra.*⁹
- *Az iPhone-ok és iPadek új operációs rendszerére frissítők közül sokan jelezték, hogy adatforgalmi keretüket az eddiginél jóval hamarabb elfogyasztotta készülékük. A mobilnetes probléma egyetlen érintéssel kiküszöbölhető.*¹⁰

Az iOS 6 egyik bétájának hasznos újdonsága volt a Wi-Fi-asszisztens, mely lehetővé tette, hogy a telefonod rossz Wi-Fi kapcsolat esetén átvált mobilnetre. Akkor az Apple meggondolta magát és kivette a funkciót, de most 3 évvel később visszatért a sírból.

Ráadásul az Apple annyira bizakodó volt, hogy a funkció gyárilag be van kapcsolva, így a telefonod automatikusan átvált mobilnetre, ha rossz a Wi-Fi kapcsolatod.

*Alapvetően ez egy nagyon jó funkció, de ha csak kicsi csomagod van a szolgáltatódnál, akkor nem örülnél, ha a telefonod észrevétlenül visszaállna mobilnetre.*¹¹

- *Az iOS 9-nél különösen odafigyeltek a frissítések méretére, vagyis a korábbi akár 4 GB helyett a legtöbb felhasználónak nagyjából 1-1,5 GB szabad területre volt szüksége a telepítéshez.*¹²

7. A vizsgálat 2017. március 14-én terjesztette a vizsgálati jelentést a Versenytanács elé. Az eljáró versenytanács a VJ/32-80/2015. számú vizsgálati jelentést (a továbbiakban: vizsgálati jelentés) észrevételezés, illetve nyilatkozattétel céljából a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tptv.) 73. §-ának (3) bekezdése alapján megküldte az eljárás alá vontnak. Az eljárás alá vont észrevételeit a VJ/32-90/2016. számú irat tartalmazza.

⁸ A panaszos szakot, illetve a vizsgálat indulását követően is jelentek meg cikkek és blogbejegyzések a fogyasztói jelzésekről, negatív tapasztalatokról, lásd pl. a VJ/32-151/2016. számú iratbeli bejegyzéseket.

⁹ Forrás:

http://www.abajournal.com/news/article/couples_suit_says_apple_should_pay_for_increased_data_cost_due_to_unexplain, a VJ/32-16/2016. számú feljegyzés melléklete.

¹⁰ P/1394/2015. számú ügyirat 1. számú melléklete, átemelő feljegyzés száma: VJ/32-16/2016. számú feljegyzés.

¹¹ P/1394/2015. számú ügyirat 2. számú melléklete, átemelő feljegyzés száma: VJ/32-16/2016. számú feljegyzés.

¹² P/1394/2015. számú ügyirat 3. számú melléklete, átemelő feljegyzés száma: VJ/32-16/2016. számú feljegyzés.

II.

Az eljárás alá vont

8. Az amerikai egyesült államokbeli székhelyű Apple Inc. (korábban Apple Computer, Inc.) főként hardvergyártással foglalkozó cég, ami saját szoftver platformot épít Mac OS X operációs rendszerére alapozva, mely a NeXTSTEP által fejlesztett operációs rendszer leszármazottjának tekinthető. A vállalkozás megalapítására 1976. április 1-jén került sor, az alapításában három személy működött közre: Steve Jobs, Steve Wozniak és Ronald Wayne.
9. A számos leányvállalattal rendelkező vállalkozás részvénytársasági formában működik (NASDAQ-on jegyzett). A vállalkozás árbevétele a vizsgált időszakon belül az egyes költségvetési egységekben a következőképpen alakult:¹³

Költségvetési negyedév	Időszak	Az Apple Inc. árbevétele (USD)
2015. üzleti év IV. negyedéve	2015. június 28.-2015. szeptember 26.	51.501 millió
2016. üzleti év I. negyedéve	2015. szeptember 27. - 2015. december 26.	75.872 millió
2016. üzleti év II. negyedéve	2015. december 27. - 2016. március 26.	50.557 millió
2016. üzleti év III. negyedéve	2016. március 27. - 2016. június 25.	42.358 millió
2016. üzleti év IV. negyedéve	2016. június 26. – 2016. szeptember 24.	46.582 millió

10. A 2016-os üzleti évben – az üzleti év fordulónapjára figyelemmel – a vállalkozás 215.369 millió USD árbevételre tett szert összesen. Ez az összeg – sajtóhírek szerint – a megelőző évi árbevételi adatokhoz képest 8%-os csökkenést jelentett.¹⁴ Ugyanezen cikk szerint a 2016-os üzleti évben a társaság teljes bevételének 60%-át adta az iPhone, annak ellenére, hogy több mint 8%-kal esett vissza a készülék értékesítése, 211,9 milliót adtak el belőle.
11. Az Apple Inc. a magyarországi készülék-értékesítésből 2015. augusztus 30. és 2016. szeptember 24. között¹⁵ [ÜZLETI TITOK] USD¹⁶ bevételre tett szert. Ezen, kifejezetten magyarországi tevékenységre vonatkozó árbevételi adat – becslés alapján – [ÜZLETI TITOK] € összegnek feleltethető meg.¹⁷
12. A vállalkozás a VJ/32-137/2016. számú adatszolgáltatásában úgy nyilatkozott, hogy a 2017. üzleti évben (azaz 2016. szeptember 25. és 2017. szeptember 30. között) elért értékesítés nettó árbevétele 229.234.000.000 USD volt, miközben a magyarországi számlázási adat [ÜZLETI TITOK] USD. Az eljárás alá vont kiemelte azonban, hogy az adat számlázási (*billings*) és nem bevételi adat, mivel kizárólag magyarországi bevételi adatok nem állnak rendelkezésre. A számlázási adatok a készülék értékesítésének időpontjában kapott pénzösszeget jelentik, míg a bevételi adatok az Amerikai Egyesült Államokban alkalmazott számviteli szabályok szerint elismert bevételt jelentik.
13. A részidőszakokat tekintve az eljárás alá vont továbbá úgy nyilatkozott, hogy 2016. szeptember 25. és 2016. december 31. között a magyarországi számlázási adat [ÜZLETI TITOK] USD volt.
14. Figyelemmel a fent ismertetett árbevételi és számlázási adatokra megállapítható, hogy a magyarországi árbevétel kb. [ÜZLETI TITOK]% -a az eljárás alá vont teljes bevételének.
15. Az eljárás alá vont benyújtotta a VJ/32-135/2016. számú adatszolgáltatásának 1. számú mellékleteként az eljárás alá vont vállalkozás ellen az Amerikai Egyesült Államokban a jelen ügyben vizsgált

¹³ VJ/32-36/2016. II. pont

¹⁴ <http://www.vg.hu/vallalatok/kisebb-hullamvolgybe-kerult-az-apple-477209>

¹⁵ VJ/32-65/2016. számú adatszolgáltatás 1. számú melléklete

¹⁶ VJ/32-65/2016. számú adatszolgáltatás 1. számú melléklete. A bevétel iPad és iPhone értékesítéséből származott. A bevétel számításával kapcsolatban az eljárás alá vont megadta, hogy mely típusú termékeket vette figyelembe annak számítása során.

¹⁷ Az átváltás során az eljáró versenytanács a www.portfolio.hu weboldalon 2017. március 13-án elérhető előző éves záró árfolyam sorban szereplő 1,1151 EUR/USD árfolyamot vette figyelembe. Az alkalmazott árfolyam tekintetében forrás: http://www.portfolio.hu/arfolyam-panel/FX-EURUSD=X/eur_usd-arfolyam.html

magatartás (Wi-Fi-asszisztenssel kapcsolatos gyakorlat) kapcsán indított perben hozott bírósági döntést.¹⁸

16. Az ügygel kapcsolatban az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy az Egyesült Államok Kerületi Bírósága a felperesek keresetét elutasította a Magyarországon irányadóhoz hasonló teszt alapján. Az eljárás alá vont beadványa alapján a bíróság szerint a felpereseknek azt kellett volna bizonyítania „*a perbeli legitimációhoz, hogy ténylegesen támaszkodtak a feltételezett megtévesztésre vagy mulasztásra*” [9. oldal, 9-10. sor]. A tényleges támaszkodás bizonyításához a felpereseknek azt kellett volna állítania, hogy „*az alperes megtévesztő magatartása vagy elhallgatása közvetlen oka volt a felperes kárhoz vezető magatartásának*” [9. oldal, 18-19. sor], illetve „*a felperesek akkor tudják igazolni, hogy az alperes megtévesztése volt a közvetlen oka a felperes magatartásának, ha bizonyítják, hogy annak hiányában a felperes ésszerű valószínűség szerint nem tanúsított volna a kárhoz vezető magatartást*” [9. oldal, 20-22. sor].
17. A végzés értelmében az Egyesült Államok Kerületi Bírósága előtti ügyben „*a felperesek nem tettek előadást a tényleges támaszkodásra vonatkozóan*” [14. oldal, 14-15. sor], mivel elmulasztottak „*előadást tenni arra vonatkozóan, hogy ha a feltételezetten elhallgatott információt közzétették volna és a felperesek arról tudomással bírtak volna, másként viselkedtek volna*” [14. oldal, 5-6. sor].
18. Az eljárás alá vont kiemelte a végzés kapcsán továbbá, hogy az Egyesült Államok Kerületi Bírósága a felperesek eltiltás iránti kérelmét is elutasította. Ahhoz, hogy az eltiltásra vonatkozó kérelemnek a bíróság helyt adjon, arra lett volna szükség, hogy a felperesek bizonyítsák, hogy „*az ismételt károsodás valós és közvetlen veszélye áll fenn*” [15. oldal, 21. sor], amit a felperesek elmulasztottak, mivel „*a jövőbeli károsodás kockázatát nem támasztották alá a szükséges mértékig*” [15. oldal, 24-25. sor].
19. Az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy az Egyesült Államok Kerületi Bírósága helyt adott a társaság kereset elutasítás iránti kérelmének azzal, hogy a felperesek 30 napon belül kiegészíthetik keresetüket. A felperesek a kereset kiegészítése helyett kérték a bíróságot, hogy hozzon ítéletet. A bíróság 2016. október 28-án hozott ítéletet a társaság javára. Az eljárás alá vont a VJ/32-135/2016. számú adatszolgáltatásának 2. számú mellékleteként csatolta az ítéletet.
20. Az eljáró versenytanács a fentiekén túl az alábbiak kiemelését¹⁹ is relevánsnak tartja a hivatkozott végzés, illetve ítélet kapcsán:
 - a felperesek arra hivatkoztak, hogy a Wi-Fi-asszisztens több mobiladatot használ, mint amire a használók számítanak, és mivel számos fogyasztónak nem korlátlan az adatforgalmi csomagja, az automatikus átállás az adatforgalmi keret túllépéséhez vezethet [2. oldal, 13-17. sor],
 - az összes felperesnek forgalom túlhasználat miatti terhelése keletkezett, miután letöltötték az iOS 9-et, illetve így a Wi-Fi-asszisztent [2. oldal, 17-18. sor],
 - az Apple honlapján 2015. október 2-án nyilatkozatot tett közzé [2. oldal, 24-25. sor] a hozzá beérkezett jelzésekre figyelemmel a Wi-Fi-asszisztens kapcsán, amelyben többek között arra hívta fel a figyelmet, hogy a fogyasztók több mobiladatot használhatnak a mobilinternet hálózathoz való csatlakozás révén, ami a legtöbb felhasználó esetében csak egy kis százalékos növekedést jelent („*kellene, hogy jelentsen*”) a korábbi használathoz képest,²⁰

¹⁸ Az Egyesült Államok Kerületi Bírósága, Kalifornia Északi Került, San José Részleg a William Scott Philips és mások mint felperesek kontra Apple Inc. mint alperes ügyben 2016. április 19-én kelt végzése, <https://dlbjbjzgnk95t.cloudfront.net/0786000/786716/https-ecf-cand-uscourts-gov-doc1-035114105790.pdf>

¹⁹ Az eljáró versenytanács által hivatkozott szöveg az eljáró versenytanács szabadfordítása.

²⁰ *Because you'll stay connected to the Internet over cellular when you have a poor Wi-Fi connection, you might use more cellular data. For most users, this should only be a small percentage higher than previous usage.* [3. oldal, 1-2. sor]

- a felperesek szerint az Apple mulasztása abban áll, hogy nem mutatta be a Wi-Fi-asszisztens valós természetét, amikor azt bevezette 2015 szeptemberében [3. oldal, 8-13. sor], azaz nem mondta el, hogy
 - o az iOS 9 letöltésével a Wi-Fi-asszisztens automatikusan aktiválódik,
 - o ha bekapcsolva marad a Wi-Fi-asszisztens, akkor az engedni fogja a mobilinternetre való automatikusan átlépést, minden egyéb figyelmeztetés nélkül,
 - o kikapcsolás hiányában többlet adatforgalom terheléshez vezethet a funkció,
 - ha a felperesek a fentieket tudták volna, kikapcsolták volna a Wi-Fi-asszisztenst a terhelés elkerülése érdekében [3. oldal, 13-14. sor],
 - a felperesek szerint a Wi-Fi-asszisztens kikapcsolásának lehetőségéről szóló információ el van rejtve egy alponthoz, az Apple megakadályozza a fogyasztókat abban, hogy tájékozott döntést hozzanak a funkcióval kapcsolatban [3. oldal, 18-21. sor],
 - az Apple nem vitatta, hogy a felperesek adat túlhasználati terhelése sérelem, azonban álláspontja szerint nincs oksági kapcsolat az Apple magatartása és a felperesek sérelme között, mivel a felperesek elmulasztották bemutatni a tényleges kapcsolatot [10. oldal, 7-11. sor],
 - az eltiltás (ideiglenes intézkedés) indokolatlanságát a jövőbeli károk (szükséges fenyegetettség/valószínűsítés) körében az Egyesült Államok Kerületi Bírósága
 - o egyrészt az Apple azon szándéka és képessége valószínűsítésének a hiányához, hogy az iOS 9 frissítéssel visszaállítja a korábban kikapcsolt Wi-Fi-asszisztenst,
 - o másrészt a felperesek helyzetéhez, tudásához, illetve azon szándékuk valószínűsítésének a hiányához, hogy fogják frissíteni a szoftvert
- kötötte [15. oldal, 13-24. sor, 16. oldal, 11-12. sor], és nem ahhoz – a jelen versenyfelügyeleti eljárás keretei között védendő értékhez – képest nézte, hogy például azon fogyasztók esetében mi várható, akik még csak a jövőben töltik le/frissítik az operációs rendszert, amely révén továbbra is (by default) alapbeállítással a Wi-Fi-asszisztens.

21. A felperesek a fenti ítélet ellen fellebbezéssel éltek, a fellebbezés tárgyalására 2018 februárjában került sor az eljárás alá vont előadása szerint. Az eljárás alá vont a VJ/32-148/2016. számú iratban nyilatkozott, hogy az Amerikai Egyesült Államok Kilencedik Kerületi Fellebbviteli Bírósága 2018. február 20-án közzétett ítéletében helybenhagyta az elsőfokú ítéletet mind az abbahagyásra kötelezés, mind a kártérítés tekintetében és elutasította a felperes követeléseit.

22. Az eljáró versenytanács az ítélettel kapcsolatban továbbá az alábbi, releváns tényekkel kapcsolatos megállapításokat és lábjegyzetet tartja kiemelőnek:

- a felperesek múltbeli sérelmüket bemutatták: többletforgalmazásért fizettek egy számlázási ciklusban mobilinternet szolgáltatójuknak, miután az Apple a Wi-Fi-asszisztens funkciót bevezette, azonban a felperesek nem igazolták, hogy valós és azonnali a fenyegetettsége az ismételt sérelemnek [2. oldal utolsó bekezdés],
- az a tény, hogy az Apple általánosságban arra ösztönzi a fogyasztókat, hogy a szoftver frissítéseket letöltsék, még nem igazolja azt, hogy a felperesek maguk is sérelmet szenvedhetnének a jövőbeli frissítésekkel, mindannyian kikapcsolták a funkciót [3. oldal második bekezdés],
- a felperesek pénzt veszítettek az adatforgalom terhelés miatt, azonban azt a pénzt a mobilinternet szolgáltatójuk kapta, nem az Apple [4. oldal második bekezdés],

- a felperesek nem igazolták, hogy az Apple bárhogyan is részesült volna az általuk eszközölt befizetésekből, a felperesek által hivatkozott körülmény²¹ nem igazolja a kapcsolatot a szolgáltatónak fizetett túlforgalmazási terhelés és az Apple AT&T-vel fennálló bevétel-megosztó megállapodása között.

23. Az eljárás alá vont a VJ/32-148/2016. számú iratban nyilatkozott, hogy nem működtet olyan megfelelési programot, amely kifejezetten az európai (és ezen belül a magyar) fogyasztóknak szóló kommunikációt hivatott kontrollálni. Működtet azonban az eljárás alá vont olyan általános megfelelési programot, mely biztosítja minden cselekmény (ideértve kommunikáció) irányadó jogszabályoknak való megfelelését. Például a társaság Üzleti Magatartás Szabályzata biztosítja, hogy az „Apple az etikus és tisztességes magatartás, valamint a vonatkozó törvények és jogszabályok maradéktalan betartásának elveit képviseli az üzleti kapcsolatok során. Ez a cég minden területének minden üzleti döntésére vonatkozik, világszerte.” A társaság üzleti magatartásának egyik alapelve: „Megfelelőség. Gondoskodik arról, hogy az üzleti döntések megfeleljenek a vonatkozó törvényeknek és szabályozásoknak.” Az eljárás alá vont beadványa 2. számú mellékleteként csatolta az Üzleti Magatartás Szabályzatot. Úgy nyilatkozott továbbá, hogy az általa az iOS 9 operációsrendszerrel kapcsolatban nyújtott tájékoztatást az illetékes jogi osztály átnézte a belső eljárásoknak és a Társaság Üzleti Magatartás Szabályzatának megfelelően.

III.

Az érintett termék jellemzői

Az okostelefonok, okoseszközök

24. Az eljárással érintett piac az ún. okostelefonok²² (és más okoseszközök, a továbbiakban együtt: okostelefonok) piaca. Egy rendkívül innovatív piacról van szó, ahol jelentősek a hardver- és szoftverfejlesztések, amelyek által az újonnan elért (ígért) fogyasztói élmények keresletet teremtenek újabb eszközvásárlásra, újabb (ingyenes vagy fizetős) alkalmazások telepítésére, illetve erősen elősegítik a fogyasztói márkahűséget. Az okostelefonok (számos, az „okossággal” összefüggő funkciójának) használata internet elérést tesz szükségessé.
25. Az internet használatához a felhasználók választhatnak Wi-Fi csatlakozást, amely jellemzően közvetlenül realizált pénzfizetési kötelezettséggel nem jár, illetve az adatforgalom mértékétől független, vagy mobilinternetet, amely jellemzően adatforgalmi számlázás alapján vagy mennyiségi korlát nélkül érhető el, de díjköteles.

iOS

26. A versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált kereskedelmi gyakorlat az iOS-szal (ezen belül is az iOS 9-cel), az Apple Inc. mobil operációs rendszerével kapcsolatos. Az iOS-t az iPhone, iPod touch és iPad készülékekre fejlesztették ki.
27. Az APPLE Inc. kereskedelmi kommunikációja szerint az iOS egy olyan mobil operációs rendszer, melynek előnye, hogy könnyen átlátható és egyszerűen kezelhető a felhasználók számára.²³ Az iOS magában foglal beépített funkciókat és alkalmazásokat is.²⁴
28. Az Apple Inc. és az Apple felhasználó között létrejövő iOS szoftverlicenc-szerződés (általános szerződési feltételek) az alábbi jelen ügyben releváns információt tartalmazza az iOS operációs rendszer felhasználására vonatkozóan:

²¹ A lábjegyzet szövege a következő: *Their reference to Apple’s “history of smart engagement with wireless carriers” does not establish any link between the data overuse charges they paid to their carriers and Apple’s revenue-sharing agreement with AT&T.*

²² A fejlett, gyakran PC-szerű funkcionalitást nyújtó mobiltelefonok.

²³ Forrás: <https://hu.wikipedia.org/wiki/iOS>, beemelő feljegyzés száma: VJ/32-17/2016, VJ/32-4/2016. 1. pont

²⁴ Forrás: <http://www.apple.com/hu/ios/what-is/>, beemelő feljegyzés száma: VJ/32-17/2016.

„APPLE INC.

iOS Szoftverlicenc-szerződés

Egyszeres felhasználási licenc

Az iOS-eszköz használata vagy a jelen licenchez kapcsolódó szoftverfrissítés letöltése előtt figyelmesen olvassa el a szoftverlicenc-szerződést („licenc”). Az iOS-eszköz és a letöltések használatával vagy a szoftverfrissítések letöltésével elfogadja, hogy a jelen licenc feltételei önre nézve kötelező érvényűek. Ha nem fogadja el a jelen licenc feltételeit, ne használja az iOS-eszközt, illetve ne töltsse le ezt a szoftverfrissítést.

Ha nemrég vásárolt iOS-eszközt, és nem fogadja el a licenc feltételeit, a http://www.apple.com/legal/sales_policies/ címen elérhető Apple visszatérítési irányelvnek megfelelően a visszatérítési időtartamon belül jóváírás ellenében visszajuttatja iOS-eszközét az Apple Store áruházba vagy ahhoz a hivatalos viszonteladóhoz, ahol vásárolta.

1. Általános rendelkezések

(...)

„(b) Az Apple saját belátása szerint elérhetővé tehet a jövőbeli iOS-szoftverfrissítéseket az iOS-eszköz operációs rendszeréhez. Az iOS-szoftverfrissítések – ha vannak ilyenek nem feltétlenül tartalmazzák az összes létező szoftverfunkciót vagy az olyan új funkciókat, amelyeket az Apple iOS-eszközök újabb vagy más modelljeihez ad ki. Bármely eredeti Apple iOS-szoftverterméket helyettesítő és/vagy kiegészítő Apple iOS-szoftverfrissítés esetében a jelen Licenc feltételei az irányadóak, kivéve, ha az iOS-szoftverfrissítéshez külön licenc tartozik, amely esetben az adott licenc rendelkezései az irányadóak.”

„(h) Emellett tudomásul veszi, hogy az iOS szoftver egyes funkciói, beépített alkalmazásai és Szolgáltatásai adatokat továbbítanak, és ez hatással lehet az adatforgalmi előfizetésének díjaira, valamint hogy ezen díjak megfizetéséért Ön a felelős. Megtekintheti és szabályozhatja, mely alkalmazások használhatják a mobilhálózatot, és a mobil adatforgalmi beállításokban megtekintheti, hogy ezen alkalmazások körülbelül mennyi adatot használnak. További információkért tekintse meg az iOS-eszköz felhasználói útmutatóját.”

29. Az Apple Inc. az általa fejlesztett iOS mobil operációs rendszert rendszeresen frissíti és a frissítéseket ingyenesen teszi elérhetővé. Az iOS²⁵ olyan alkalmazások és funkciók gyűjteménye, mely lehetővé teszi felhasználók számára mindennapi feladataik elvégzését, melyek lehetnek egyszerűbbek és összetettebbek is.

30. Az eljárás alá vont közleménye szerint az iOS 9 egyike a legújabb mobil operációs rendszereknek, mely az operációs rendszer alapjait érintő fejlesztéseket tartalmaz, a teljesítményt, az üzemidőt és a biztonságot egyaránt fokozza a kereskedelmi kommunikáció szerint.²⁶

31. Az érintett okoseszközök köre az alábbiak szerint állapítható meg:²⁷

²⁵ VJ/32-4/2016. 2. pont

²⁶ Forrás: <http://www.apple.com/hu/ios/whats-new/>, beemelő feljegyzés száma: VJ/32-17/2016. számú feljegyzés

²⁷ <http://www.apple.com/hu/ios/whats-new/> - a lap alján, beemelő feljegyzés száma: VJ/32-17/2016, VJ/32-4/2016. 4. pont



32. A <https://developer.apple.com/support/app-store> weboldal²⁸ korábbi tájékoztatása szerint az iOS 9 operációs rendszert az AppStore mérése alapján 2016. május 9-én globálisan, a kompatibilis eszközök 84%-a használja. 2016. július 18-án ez az adat 86% volt, 2016. december 13-án pedig a felhasználóknak csak mintegy 8%-a használt az iOS 9 operációs rendszerrel régebbit. A honlap aktuális tájékoztatása szerint 2018. januárban a felhasználóknak kb. 7%-a használt az iOS 10-nél korábbi operációs rendszer verziót.
33. Az iOS 9 operációs rendszert az Apple Inc. folyamatosan fejleszti, a vizsgált kereskedelmi gyakorlat tekintetében az alábbi frissítések ismertek:²⁹

Frissítés száma	Kiadás dátuma	Frissítés tartalma
9.0	2015. szeptember 16.	Új betűtípus (San Francisco) rendszerszinten és frissített billentyűzet. Keresés a Beállítások appban elérhető opciók között. Új Wi-Fi-asszisztens opció. Új háttérképek. Intelligensebb és proaktívabb működés hatékonyabb kereséssel és a Siri továbbfejlesztésével. Új multitasking funkciók az iPaden alkalmazások párhuzamos futtatására, vagy kép a képen funkció videók lejátszásához. A Térképek több város esetén részletes tömegközlekedési információkat kapott. Teljesen megújult Jegyzetek alkalmazás. Alacsony töltöttségű mód az akár 1 órával hosszabb használatért.
9.0.1	2015. szeptember 23.	A beállítási asszisztent, a jelzéseket és időzítőket, a Safarit és Fotókat, és az egyéni APN-ek használatát érintő hibák javítása.
9.0.2.	2015. szeptember 30.	A mobiladat-használat be- és kikapcsolhatóságát érintő és több más hiba javítása.
9.1	2015. október 21.	A csak az iPhone 6s esetén elérhető Live Photos funkció fejlesztései.
9.2	2015. december 8.	Az Apple Music, a News, a Mail, az iBooks, a Podcastok, és a Safari funkcióinak és stabilitásának fejlesztése, az USB-kameraadapter támogatása az iPhone számára, különféle hibák javítása, a hozzáférhetőségi lehetőségek fejlesztései, illetve arab nyelv támogatása Siri esetén.
9.2.1	2016. január 19.	Biztonsági frissítések és hibajavítások, külön kiemelve az MDM-szerver használata esetén jelentkező alkalmazástelepítési hiba javítását.
9.3	2016. március 21. és 2016. március 28.	Night Shift mód, Touch ID-val és jelkóddal védhető jegyzetek, a Jegyzetek, Hírek, Egészség, Apple Music, Fotók, iBooks és CarPlay fejlesztései, oktatással és hardveres billentyűzetekkel kapcsolatos fejlesztések az iPaden, vállalati felhasználást érintő hibajavítások, a kisegítő lehetőségek fejlesztései és hibajavításai, valamint a teljesítménnyel és stabilitással kapcsolatos fejlesztések.

²⁸ Forrás: <https://developer.apple.com/support/app-store>, VJ/32-12/2016. 8. számú melléklet.

²⁹ Forrás: <https://hu.wikipedia.org/wiki/iOS>

Frissítés száma	Kiadás dátuma	Frissítés tartalma
9.3.1	2016. március 28.	Ez a frissítés a Safari és más alkalmazások működésképtelenné válását okozó hibát javítja.
9.3.2	2016. május 16.	Az iPhone SE készülékek esetén tapasztalható Bluetooth-hibát javítja.
9.3.3	2016. július 18.	Elsősorban hibajavítások.
9.3.4	2016. augusztus 4.	Biztonsági frissítés.
9.3.5	2016. augusztus 25.	Biztonsági frissítés.

Az iOS 9 által automatikusan bevezetett Wi-Fi-asszisztens funkció³⁰

34. Az iOS 9.0 tehát a fentiekkel összhangban 2015. szeptember 16-án került bevezetésre.³¹ Ettől kezdődően volt lehetősége a felhasználóknak letölteni a vizsgált frissítést, melynek következtében beállításra kerültek új az alkalmazások és funkciók, köztük a Wi-Fi-asszisztens is.³² A Wi-Fi-asszisztens funkcióval kapcsolatban online³³ az alábbi tájékoztatás érhető el – a kifejezésre vonatkozó kereséssel:

„A Wi-Fi-asszisztens

Az iOS 9 rendszerben megtalálható Wi-Fi-asszisztens szolgáltatás automatikus beállítása által a frissített készülék automatikusan átvált a mobil adathálózatra, amikor gyenge a Wi-Fi kapcsolat.

A Wi-Fi-asszisztens működésmódja

A Wi-Fi-asszisztens lehetővé teszi, hogy a készülék akkor is kapcsolódjon az internethez, ha gyenge a Wi-Fi kapcsolat. Ha például a Safarit használja, és a gyenge Wi-Fi kapcsolat miatt a weboldal nem töltődik be, a Wi-Fi-asszisztens aktiválódik, és a készülék automatikusan átvált a mobil adathálózatra – a weboldal ekkor betöltődik. A Wi-Fi-asszisztens a legtöbb alkalmazással használható, így például a következőkkel is: Safari, Apple Music, Mail, Térképek.

Amikor aktiválódik a Wi-Fi-asszisztens, a Wi-Fi ikonja helyett megjelenik a mobil adathálózat ikonja a készülék állapotsávján.

Mivel gyenge Wi-Fi kapcsolat esetén sem szakad meg a kapcsolat az internettel, valószínűleg nagyobb lesz a mobil adatforgalom - a legtöbb felhasználó esetén azonban csak néhány százalékkal lesz magasabb, mint a funkció használata nélkül. Ha kérdései vannak az adathasználattal kapcsolatban, olvassa el, hogyan kezelhető a mobil adatforgalom, vagy forduljon az Apple-támogatáshoz.

A Wi-Fi-asszisztens kizárólag az iOS 9-es, illetve újabb verzióját futtató iOS-készülékeken használható, kivéve a következő modelleket: iPhone 4s, iPad 2 Wi-Fi + Cellular, iPad (3. generációs) Wi-Fi + Cellular és iPad mini 81. generációs) Wi-Fi + Cellular.

A Wi-Fi-asszisztens be és kikapcsolása

A Wi-Fi-asszisztens alapértelmezés szerint be van kapcsolva.

Letilthatja a Wi-Fi-asszisztent, ha nem szeretné, hogy az iOS-készülék gyenge Wi-Fi kapcsolat esetén is kapcsolódjon az internethez. Lépjen a Beállítások > Mobiltelefon menüpontba. Ezután görgessen le, és koppintson a Wi-Fi-asszisztens elemre.

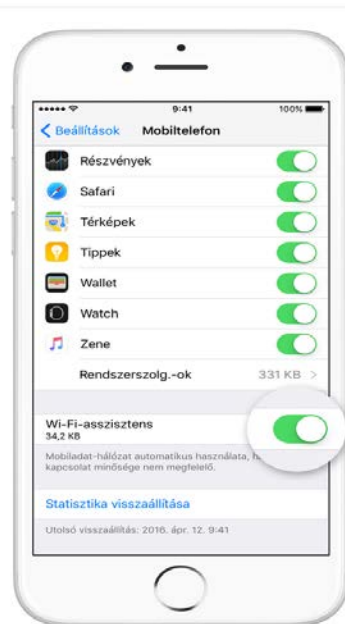
Az iOS 9.3 lehetőséget ad annak megtekintésére, hogy a készülék mekkora mobil adatforgalmat bonyolít a Wi-Fi-asszisztens használatakor.

³⁰ Forrás: <https://support.apple.com/hu-hu/HT205296>, beemelő feljegyzés száma: VJ-32-17/2016. számú feljegyzés

³¹ A vizsgálati jelentés szerint az Apple már az iOS 6 operációs rendszer frissítésnél bevezette a Wi-Fi-asszisztens funkciót, azonban egy idő után kivette azt. A kivétel indokai és körülményei nem ismertek.

³² VJ/32-4/2016. 3. pont

³³ <https://support.apple.com/hu-hu/HT205296>



További információk

- A Wi-Fi-asszisztens nem vált át automatikusan a mobil adathálózatra, ha az adatroaming be van kapcsolva.
- A Wi-Fi-asszisztens csak akkor működik, ha az alkalmazások az előtérben futnak – nem aktiválódik a tartalmak háttérben történő letöltésekor.
- A Wi-Fi-asszisztens nem aktiválódik néhány olyan külső fejlesztésű alkalmazás esetén, amely hangot vagy videót streamel, illetve mellékleteket tölt le – ilyenek például a levelezőalkalmazások -, mivel nagy mennyiségű adatot használnak fel.”

Az eljárás alá vont egyéb bevételei az iOS kapcsán

35. Az Apple Inc. az operációs rendszert önmagában nem értékesíti, csak készülékkel együtt, illetve a fogyasztó a frissítéshez kapcsolódó jogosultságot az első termék megvásárlásával szerzi meg.
36. Erre is figyelemmel a termék értékesítéséből származó bevétel jelen ügyben nem az operációs rendszerhez, hanem az operációs rendszerrel kompatibilis, azt futtató készülékek értékesítéséhez és működtetéséhez kapcsolódó bevételhez köthető (nem csak közvetetten, hanem közvetlenül is).
37. Az eljáró versenytanács továbbá az operációs rendszerhez kapcsolódó közvetlen árbevételként azonosítja az olyan – a fogyasztói használat, annak elterjedtségével összefüggő, arra figyelemmel elért – bevételeket is, amelyek nem a fogyasztóktól vagy egyéb felhasználóktól, hanem olyan piaci szereplőktől származnak, mint a Google.
38. Egy 2017. évi cikk³⁴ szerint azért, hogy a Google-keresője lehessen az alapértelmezett iOS-en (a Bernstein nevű amerikai pénzügyi elemzőcég adatai szerint) a Google évi 3 milliárd dollárt (azaz mintegy 780 milliárd Ft-ot) fizet az eljárás alá vontnak. 2014-ben a kifizetett licenccím még „csak” egymilliárd dollár volt. Egy elemző szerint, mivel a Google által fizetett összeg szinte teljes egészében nyereség az Apple Inc.-nek, az elmúlt két év teljes növekedésének 25%-a is ennek a kifizetésnek lehet köszönhető. A cikk szerint a Google-nek is fontos területről van szó, hiszen a mobilos keresésekből származó bevételei 50%-a iOS-es készülékekről (iPhone-okról, iPadekről) jön.

³⁴ VJ/32-103/2016. számú irat, http://index.hu/tech/2017/08/16/a_google_irdatlan_penzet_fizet_az_apple-nek/

39. Az eljáró versenytanács megjegyzi továbbá, hogy figyelemmel azon megállapításra (lásd a 9-14. pontokbeli árbevételi és számlázási adatokat), hogy a magyarországi árbevétel nagyjából a teljes árbevétel [ÜZLETI TITOK]%-a, a Google által fizetett 3 milliárd dollárnyi összegnek is kb. a [ÜZLETI TITOK]%-a (azaz kb. [ÜZLETI TITOK] USD) köthető a magyarországi Apple készülékek Google-használatához.
40. Természetesen a Google-n kívül más alkalmazások, rendszerek, programok szolgáltatói is lehetnek hasonló gazdasági kapcsolatban az eljárás alá vont márkájával, készülékeivel.

IV.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

41. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat³⁵ az iOS 9 operációs rendszerrel, azon belül a Wi-Fi-asszisztens funkcióval kapcsolatosan a fogyasztóhoz eljutó kereskedelmi kommunikáció. Tekintettel arra, hogy a vizsgált iOS 9 operációs rendszer bevezetésére 2015. szeptember 16-án került sor, a vizsgálat az eljárás alá vont 2015 szeptemberétől megvalósított kereskedelmi gyakorlatára terjed ki.
42. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint³⁶ a Wi-Fi-asszisztens szolgáltatásról a felhasználókat az eszközökön, tájékoztató anyagokban és az iPhone használati útmutatójában tájékoztatta, így a kereskedelmi kommunikáció
- a felhasználó Wi-Fi-asszisztens funkció alkalmazására alkalmas készüléke beüzemelésének, illetve frissítésének folyamata során a készüléken megjelenő információkból [készülékkommunikáció (az üzembe-helyezési, illetve frissítési folyamat során)], valamint
 - az Apple Inc. által közzétett további internetes tájékoztatásokból (weboldalakon megjelenő kommunikációk, beleértve a készülék használati útmutatókat is)
- állt.
43. A weboldalakon megjelenő kommunikációk
- egy része esetében az eljárás alá vont a frissítés folyamán felhívja a felhasználó figyelmét az adott weboldalra,
 - egy másik része esetében viszont a weboldalon található tájékoztatáshoz a fogyasztó önálló keresése, észlelése során jut hozzá.

Készülék-kommunikáció

Készülék üzembehelyezési kommunikáció

44. Az Apple termékekre az összeállítás keretében – az összeállítást végző eredeti berendezés gyártó gyárból – az Apple Inc. által kibocsátott legutolsó operációs rendszer kerül telepítésre. Amennyiben a készülék végfelhasználóhoz kerülésekor az Apple Inc. egy új iOS verziót bocsát ki, akkor az adott (új) verziót a szoftverfrissítési folyamat útján kínálja fel a fogyasztó számára a vállalkozás.³⁷
45. Az új készülék beállítási folyamata az alábbi lépéseket tartalmazza:³⁸
- 1) készülék bekapcsolása,
 - 2) nyelv és ország választása,

³⁵ VJ/32-12/2016. 5. pont 10. melléklet

³⁶ VJ/32-4/2016. 12. pont

³⁷ VJ/32-57/2016. 3. pont

³⁸ VJ/32-36/2016. 4. pont

- 3) a Wi-Fi hálózatra vagy mobilhálózatra koppintás, majd döntés, hogy a felhasználó bekapcsolja-e a helymeghatározási szolgáltatásokat,
- 4) a Touch ID beállítása és választás, hogy szükség van-e jelszó létrehozására,
- 5) a Szoftverlicenc Szerződés feltételeinek elfogadása,
- 6) alkalmazások és adatok visszaállítása vagy átvitele,
- 7) választás, hogy a felhasználó Apple azonosítóval jelentkez-e be és az iCloud tárhely beállítása,
- 8) választás, hogy a felhasználó használni kívánja-e a Siri-t,
- 9) a felhasználónak magának megfelelő „home” gomb koppintás beállítása (csak iPhone 7 és iPhone 7 Plus esetében),
- 10) az alkalmazás analitikájának és a képernyőfelbontásnak a beállítása,
- 11) a készülék használatának megkezdése (az „Indítás” gombra koppintás).

46. Az eljárás alá vont előadása szerint az új készüléket üzembe helyező felhasználó a Wi-Fi-asszisztens szolgáltatás automatikus beállításáról akként szerez tudomást, ha a szoftverlicenc szerződés rendelkezéseit és a felhasználói útmutatót elolvassa. Amikor egy felhasználó Apple készüléket vásárol, a beállítási folyamat részeként a felhasználónak el kell fogadnia az Apple szoftverlicenc feltételeit, mely valamennyi felhasználó esetében azonos folyamat, a szoftververzió-számtól függetlenül.³⁹

47. A 28. pont szerinti szoftverlicenc szerződés (a kb. 8-9 képernyőnyi továbbgörgetéssel elérhető módon) tartalmazza, hogy az iOS funkciói, alkalmazásai és szolgáltatásai adatokat továbbítanak és hatással lehetnek a felhasználó adatforgalmi előfizetéseinek díjaira és tartalmazza, hogy további információ a felhasználói útmutatóban olvasható az alábbiak szerint:

„Emellett tudomásul veszi, hogy az iOS szoftver egyes funkciói, beépített alkalmazásai és Szolgáltatásai adatokat továbbítanak, és ez hatással lehet az adatforgalmi előfizetésének díjaira, valamint hogy ezen díjak megfizetéséért Ön a felelős. Megtekintheti és szabályozhatja, mely alkalmazások használhatják a mobilhálózatot, és a mobil adatforgalmi beállításokban megtekintheti, hogy ezen alkalmazások körülbelül mennyi adatot használnak. További információkért tekintse meg az iOS-eszköz felhasználói útmutatóját.”

48. A felhasználói útmutató (lásd később) tartalmaz információt a Wi-Fi-asszisztens jellemzőiről, annak kikapcsolásának lehetőségéről, illetve hogy a mobilhálózati adatforgalom használata többletdíjakhoz vezethet. A felhasználói útmutató a fenti tájékoztatásról nem hiperlinkelt.

Frissítési kommunikáció

49. Az iOS 9 igénybevételét támogató eszközön, amennyiben frissítési lehetőséget kínál az eszköz, úgy megjelenik a „Beállítások”/ „Settings” ikon mellett egy szám, mely jelöli a frissítési lehetőséget, illetve lehetőségeket:



50. A „Szoftverfrissítés”⁴⁰ képernyő az Apple készülékek képernyőjén naponta egyszer jelenik meg, amikor a felhasználó telefonja feloldott állapotban van és éppen nincsen használatban, azaz nem szakítja meg a

³⁹ VJ/32-27/2016. 2. pont

⁴⁰ VJ/32-27/2016. 1. pont

felhasználó valamely alkalmazásbeli tevékenységét. A jelzés jellemzően naponta egyszer történik, amikor a felhasználó Wi-Fi hálózaton van.

51. Az iOS 9 szoftverfrissítés lehetősége 2015. szeptember 16-án jelent meg először a készülékeken.
52. Az eljárás alá vont előadása szerint amennyiben egy felhasználó a szoftverfrissítés által kínált szolgáltatásokról érdeklődik, megtekintheti a készülékén a „Beállítások” menüpontban az „Általános” címszó alatt található „Szoftverfrissítés”-ről szóló információkat. Az eszközön, valamint az iTunes alkalmazásban megjelenik az iOS 9 általános leírása és a „További információk” link. Amennyiben a felhasználó rákattint a linkre, úgy az iOS 9 operációs rendszerről részletesebb információt kaphat, ideértve az „Egyéb fejlesztések” cím alatt a Wi-Fi-asszisztens funkcióval kapcsolatos következő figyelemfelhívást is: *„A Wi-Fi-asszisztens automatikusan mobilhálózati adatforgalmat használ, amennyiben a Wi-Fi kapcsolat gyenge”*.
53. Egy iPhone készülék képernyőjéről egy frissítés alkalmával (iOS 9.2. frissítés) a vizsgálók készítették mentéseket a frissítések lefolyásának szemléltetése érdekében. Az eljárás alá vont elfogadta a vizsgálók által készített mentések frissítési folyamat bemutatására szolgáló bizonyítékként való alkalmazását. A képernyőmentések a vizsgálati jelentés 3.2.2.2. pontjában láthatóak.
54. A képernyőmentések alapján az alábbiak láthatóak:
- A „Beállítások” ➤ „Általános” menüpontban érhetőek el az újabb szoftverfrissítés elérhetőségére vonatkozó információk.
 - Az Apple termékeken a szoftverfrissítés az alábbi lépésekkel végezhető el:
 - o „Beállítások”
 - o „Általános”
 - o „Szoftverfrissítés”
 - o „További információk”
 - A szoftverfrissítés lehetőségének kiválasztása után először megjelennek rövid leírásban azok a fejlesztések, javítások, melyekre a frissítések kihatással vannak. A „További infók” gomb segítségével a felhasználó a frissítés névjegyét tudja megjeleníteni, mely részletezi a fejlesztéseket, javításokat.
 - Ezt követően dönthet úgy a felhasználó, hogy az aktuális frissítést telepíti, mely folyamat során megjelennek az általános szerződési feltételek, illetve azok részeként az iOS általános szerződési feltételek.
 - A felhasználónak döntenie kell a feltételek elfogadásáról vagy el nem fogadásáról, ennek hiányában a frissítést nem tudja telepíteni. (Az eljárás alá vont előadása szerint el nem fogadás esetén az Apple Inc. visszavételi politikát alkalmaz.)
55. A felhasználó az operációs frissítésének lehetőségéről először a készülékének olvasófelületén megjelenő alábbi üzenetből („További információk” címszó alatt, 2015. szeptember 16-tól) tájékozódhat: ⁴¹

„iOS 9

Ezzel a frissítéssel az iPhone-ja, iPad-je és iPod touch-a még intelligensebb és proaktívabb lesz a hatékony keresésnek és a Siri továbbfejlesztett funkcióinak köszönhetően. Az iPad-en elérhető új multitasking funkciók lehetővé teszik, hogy egyszerre két alkalmazással dolgozzon egymás mellett vagy az új Kép a képben funkcióval. A beépített alkalmazások még hatékonyabbá váltak: részletes tömegközlekedési információk a Térképekben, újratervezett Jegyzetek alkalmazás és vadonatúj News

⁴¹ VJ/32-12/2016. 3. számú melléklet, https://support.apple.com/kb/DL1842?viewlocale=hu_HU&locale=en_US

alkalmazás. Az operációs rendszer alapjainak fejlesztései növelik a teljesítményt, javítják a biztonságot, és akár egy órával is meghosszabbítják az akkumulátor használati idejét.

Intelligencia

- Proaktív segítségnyújtás
 - o Releváns információkat jelenít meg, még mielőtt gépelni kezdene
 - o A forgalmi információk felhasználásával értesítést jelenít meg, amikor el kell indulnia, hogy odaérjen a találkozókra
 - o Megtanulja, Ön milyen zenét hallgat egy bizonyos helyen vagy a nap adott időszakában, és képes automatikusan megjeleníteni a lejátszásvezérlőket a kedvenc zenéihez és audioalkalmazásaihoz
 - o Javasolt események és kontaktadatok hozzáadása az alkalmazásokhoz a Mailben található információk alapján
- A Siri fejlesztései
 - o Keresés dátumok, helyzetek és albumnevek alapján a személyes fotók és videók között
 - o Megkérheti a Sirit, hogy emlékeztesse az alkalmazásokban, többek közt a Safari-ban, Mailben és Jegyzetekben megtekintett tartalmakra
 - o Tömegközlekedési útvonalak tervezése
- A Spotlight fejlesztései
 - o Sporteredmények, időjárási körülmények és részvényárfolyamok megtekintése
 - o Egyszerű matematikai számítások és konverziók
 - o Üzenetírás, telefonhívások és FaceTime-hívások kezdeményezése a kontaktkeresési találatokban

Új funkciók iPaden

- Slide Over
 - o Gyorsan használni kezdhet másik alkalmazást anélkül, hogy ki kellene lépnie az éppen használt alkalmazásból
 - o Egyszerű váltás a Slide Over-alkalmazások között
 - o Apple alkalmazások és más gyártók engedélyezett alkalmazásainak támogatása
- Split View
 - o Egyszerre megtekinthet és használhat két alkalmazást
 - o Átméretezheti a nézetet, hogy mindig alkalmazásra ugyanannyi figyelmet tudjon fordítani, vagy akár előnyben is részesítheti az egyik alkalmazást
 - o Apple alkalmazások és más gyártók kompatibilis alkalmazásainak támogatása
- Kép a képben
 - o Folytathatja a videó nézését a kedvenc alkalmazásai használata közben
 - o A Safari-videó, a FaceTime, a Videók és a Podcastok, valamint más gyártók kompatibilis alkalmazásainak támogatása
- A QuickType fejlesztései
 - o Multi-Touch kézmozdulatok az egyszerűbb szövegkijelöléshez iPaden
 - o Szövegszerkesztő eszközök gyors elérése a Hivatkozássávvval iPaden
 - o Hardver-billentyűparancsok támogatása
 - o Az összes Unicode emoji jelző támogatása

Beépített alkalmazások

- A térképek fejlesztései
 - o Tömegközlekedési járatok; kijáratokat és bejáratokat tartalmazó állomásinformációk; bizonyos nagyvárosok menetrendjeinek és útvonalterveinek támogatása
 - o A közeli helyek között olyan kategóriák szerint böngészhet, mint Ételek, Italok, Vásárlás, szórakozás és egyéb.
 - o A részt vevő üzletekben az Apple Pay támogatása jelölve van a helykártyákon
 - o A helykártyák Wikipedia-információkat tartalmaznak a látnivalókhoz és városokhoz

- Újratervezett Jegyzetek alkalmazás
- o Fotók hozzáadása a jegyzetekhez a beépített kamerával vagy a Fotókönyvtárból
- o Hasznos ellenőrzőlisták létrehozása, amelyekben a befejezett elemek egy koppintással kipipálhatók
- o Gyorsan vázlatot készíthet egy ötletéről az ujjai használatával
- o A Megosztás menüvel gyorsan menthet érdekes elemeket más alkalmazásokból
- Vadonatúj News alkalmazás
- Olvashatja kedvenc hírlapjait, magazinjait és blogjait, vagy választhat több mind egymillió témakör közül
- Gyönyörű tipográfia és elrendezések, fotogalériák, videók, animációk és egyebek
- Az Önnek funkcióban az érdeklődési köre alapján kiválasztott cikkek között böngészhet. A Felfedezés funkcióban csatorna- és témakörjavaslatokat talál. A News annál inkább az érdeklődéséhez fog alkalmazkodni, minél többet olvas
- Egyszerűen megoszthat cikkeket a barátaival, vagy mentheti őket a későbbi olvasáshoz még akkor is, ha offline állapotban van
- A Mail fejlesztései
- A keresés továbbfejlesztésével gyorsabban megtalálhatja, amit keres a találatok feladó, címzett, tárgy vagy lehetőségek kombinációja szerinti szűrésével
- A Jelöléssel a Mailből való kilépés nélkül annotációkat készíthet képeken vagy PDF-melléletekben szöveg, alakzatok vagy akár az aláírása használatával, majd azokat visszaküldheti.
- Egyszerűen mentheti a kapott melléleteket, vagy fájlokat adhat hozzá az iCloud Drive-ból vagy egyéb dokumentumszolgáltatókból új üzenet írása közben
- Az Apple Pay és a Wallet fejlesztései
- Discover kártyák támogatása
- A jutalomkártyák, valamint az üzletek által kiadott hitel- és debitekártyák támogatása
- A még gyorsabb fizetéshez elő is készíthet egy elkövetkező fizetést. Ehhez nyomja meg duplán a Főgombot a zárolási képernyőn, és tartsa az ujját a Touch ID-n.
- Új iCloud Drive alkalmazás
- Egyszerűen kereshet fájlokat, vagy böngészhet az új iCloud Drive alkalmazásban dátum, név vagy a Mac gépen hozzáadott címkék szerint
- A fájlokat megnyithatja bármelyik kompatibilis alkalmazásban, vagy megoszthatja az Ön által választott emberekkel
- Mappák és fájlok rendezése
- Az iCloud Drive alkalmazás megnyitásához válassza a Beállítások > iCloud > iCloud Drive menüpontban, majd a Megjelenítés a Főképernyőn lehetőséget
- A CarPlay fejlesztései
- Hangüzeneteket játszik le, és másokat a saját hangjukon hallhat megszólalni
- Az autógombvezérlők teljes támogatása, így most már a döntéssel és forgatással görgethet a listákban, vagy mozoghat a Térképekben
- Az autógyárak CarPlay-alkalmazásainak támogatása

Alapok

- Az akkumulátor hosszabb élettartama
- o Akár egy további óra akkumulátorról történő használat, mielőtt fel kellene töltenie az akkumulátort
- o A kijelzővel lefelé történő letevés észlelése a kijelző kikapcsolásához, amikor nincs használatban
- o Az alacsony töltöttségű mód optimalizálja az eszköz teljesítményét az akkumulátor-időtartam akár három órával történő meghosszabbításához

- A szoftverfrissítések letöltése kevesebb helyet igényel, és lehetősége van azokat később telepíteni
- Az iOS-alkalmazások és felhasználói felület a Metal keretrendszert használják a gyorsabb görgetéshez, a gördülékenyebb animációkhoz és a jobb átfogó teljesítményhez
- Továbbfejlesztett biztonság a kétlépéses hitelesítés támogatásával és a 6 számjegyű alapértelmezett jelszó támogatásával a Touch ID-eszközöknél

Egyéb fejlesztések

- Új San Francisco rendszerbetűtípus
- Üzenet hagyható, ha a hívott nem érhető el FaceTime-híváshoz
- Hangposta-üzenetek megosztása a megosztási panellel a Telefon alkalmazásból
- Repülőjáratok és csomagok nyomon követése az adatdetektorokkal
- Az Egészség alkalmazás most már támogatja a reprodukciós képesség, az UV-sugárzás, a vízbevitel és a pihenő állapot adattípusokat
- A HomeKit most már támogatja a motoros ablakokat és árnyékolókat, mozgásérzékelőket és riasztórendszerek tartozékait
- A Podcastok új kialakítással rendelkeznek, amely egyszerűvé teszi a kedvenc műsorai legújabb epizódjainak megkeresését, valamint értesíti Önt, amikor új epizódok válnak elérhetővé
- A részt vevő szolgáltatóknál a Wi-Fi-hívás támogatása iPaden, iPod touchon és Mac gépen anélkül, hogy az iPhone-jának a közelben kellene lennie
- **Wi-Fi-asszisztens, amely automatikusan átvált mobiladat-hálózat használatára, ha a Wi-Fi jelerőssége gyenge**
- Adatok átvitele Android-eszköztől a Váltás iOS alkalmazással. További információkért keresse fel a <http://www.apple.com/move-to-ios> weboldalt.

Kibővített nyelvi támogatás

- Új PingFang kínai rendszerbetűtípus
- Továbbfejlesztett prediktív bevitel, tanulás és automatikus javítás kínai nyelvhez a QuickType-ban
- Áttervezett írásjelbevitel a 10 billentyűs kínai billentyűzeten
- Áttervezett felhasználói felület a jobbról balra író nyelvekhez
- Siri-támogatás Ausztriához, Belgiumhoz (francia és holland) és Norvégiához
- Spotlight-keresés támogatása Mexikóhoz
- Új billentyűzetek francia (Belgium), német (Ausztria), gudzsaráti, hindi (átírás), hinglis, pandzsábi, spanyol (Mexikó) és telugu nyelvhez
- Prediktív bevitel francia (Belgium), német (Ausztria), koreai, orosz, spanyol (Mexikó) és török nyelven
- A Diktálás támogatása holland (Belgium), angol (Írország, Fülöp-szigetek, Dél-Afrika), francia (Belgium), német (Ausztria), spanyol (Chile, Kolumbia) nyelven
- Helyesírás-ellenőrzés finn és koreai nyelven
- Definíciós szótár a hindi, norvég és svéd nyelvekhez
- Kétnyelvű szótár a francia–angol és német–angol nyelvpárokhoz
- Új japán nyelvű automatikus javítás, továbbfejlesztett prediktív bevitel és tanulás a QuickType-ban
- Váltás a számrendszerek között arab és hindi nyelven

Vállalati funkciók és oktatás

- Az alkalmazások közvetlenül az iOS-eszközökhöz rendelhetők anélkül, hogy szükség lenne egy konfigurált iTunes Store-fiókra
- A naptár megbízhatóságának növelése a Microsoft Exchange ActiveSync v16 programot használó ügyfelek számára
- Kiterjesztett alkalmazásonkénti VPN-támogatás a beépített IPsec és IKEv2 VPN-kliensekhez

- Új hálózati vezérlők a felügyelt alkalmazásokhoz a nemzetközi adatroaming-költségek korlátozásának segítéséhez
- Új korlátozások a jelszavak, eszköznevek és háttérképek módosításának vagy az AirDrop letiltásának felügyelt eszközökön való megakadályozásához
- Más gyártók alkalmazáskiegszítéseinek támogatása a VPN-hez, speciális tartalomszűréshez és Wi-Fi-hálózatok jelszóbekérő oldalaihoz

Kisegítő lehetőségek

- Az Értesítési beállítások funkció további érintésvezérlést biztosítanak a korlátozott mozgásképességű személyek számára
- Kapcsolóvezérlési sémák a funkciók testreszabásához vagy sajátok létrehozásához
- Siri-hangok támogatása a VoiceOver-felhasználók számára
- Az AssistiveTouch további testreszabása
- Hardverbillentyűzet támogatása a Billentyűismétlés, Lassú billentyűk és Beragadó billentyűk funkciókhoz
- A továbbfejlesztett MFi-hallókészülék-hangátírányítással beállítható, hol legyen lejátszva a hang

Előfordulhat, hogy néhány funkció nem érhető el minden országban vagy területen. További információért keresse fel a következő weboldalt: <http://www.apple.com/hu/ios/feature-availability/> és <http://www.apple.com/hu/ios/whats-new/>

Ennek a frissítésnek a biztonsági tartalmával kapcsolatos tudnivalóért, kérjük, látogasson el a következő webhelyre: http://support.apple.com/kb/HT1222?viewlocale=hu_HU

Post Date: 2015.09.16.⁴²

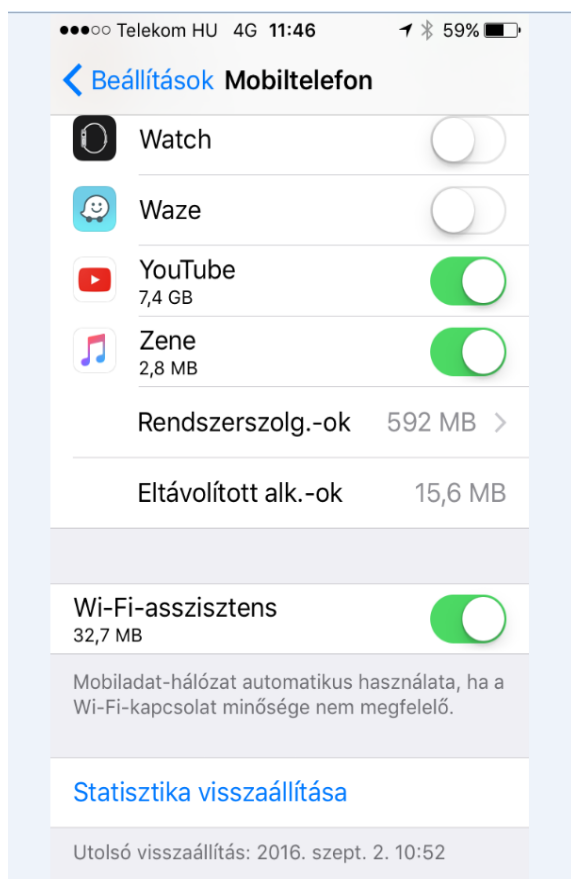
56. Az iOS 9 szoftverfrissítéshez elegendő a felhasználó részéről, hogy elolvassa (vagy végiggörgeti) a készüléken megjelenő tájékoztatást, elfogadja az egyes szerződési feltételeket és a készüléken elindítja a szoftverfrissítés folyamatát. A szerződési feltételek elfogadás előtti átolvasásakor nem utal a tájékoztatás a Wi-Fi asszisztens funkcióra.
57. Az iOS 9 szoftverfrissítés esetén a magyar fogyasztókhöz eljutó üzenet tartalma nem áll az eljárás alá vont rendelkezésére, az eljárás alá vont kizárólag az angol nyelvű tájékoztatást tudta rekonstruálni.⁴³ Az angol nyelvű tájékoztatásban a „Learn More” menü alatt a fogyasztó - 12 képernyőnyi mennyiségű tájékoztatást legörgetve - az alábbi tájékoztatáshoz jut a Wi-Fi-asszisztenssel kapcsolatban:
- „Wi-Fi Assist to automatically use cellular data when Wi-Fi connectivity is poor”.
58. Az angol nyelvű tájékoztatás alapján tehát a fogyasztó információhoz jut arról, hogy a Wi-Fi-asszisztens révén gyenge Wi-Fi kapcsolat esetén automatikusan mobil adatot használ.

Frissítési kommunikáció kiegészülése

59. Az operációs rendszer frissítéssel - 2016. március 21-ét követően - a Wi-Fi-asszisztens funkció alatt megjelenik egy adatforgalomra utaló szám, ahogy azt az alábbi képernyőmentés tanúsítja:

⁴² Forrás: <https://support.apple.com/hu-hu/HT201222>, VJ/32-12/2016. 3. számú melléklet

⁴³ VJ/32-36/2016. 1. pont és Vj32-28/2016. 1. számú melléklet



60. Az iOS 9.3 frissítésének folyamata során megjelenő tájékoztatás azonban semmilyen információt nem tartalmaz ezen adatfoglalom felhasználás követési lehetőségére vonatkozóan.

Weboldalakon megvalósult kommunikáció⁴⁴

61. Az Apple Inc. előadta,⁴⁵ hogy honlapjai keresőmotorokhoz optimalizálva vannak, így a Wi-Fi-asszisztens szolgáltatásra rákereső ügyfelei gyorsan, akár első találatként is megkapják az alábbi honlapokat, mint információforrásokat, továbbá az általa megjelentetett sajtócikkekben is hivatkozik a Wi-Fi-asszisztens támogatási oldalra. A következő oldalak tehát egy-egy releváns kifejezés keresésével érhetőek el.

Az „iOS 9” című oldal

62. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint⁴⁶ az Apple Inc. 2015. szeptember 16-án tette közzé a Wi-Fi-asszisztens funkcióról szóló tájékoztatást a következő linken: www.apple.com/ios/.

63. A megjelent tájékoztatás angol nyelvű volt, ezzel egy időben egyéb kereskedelmi kommunikációt sem jelentetett meg az eljárás alá vont magyar nyelven a Wi-Fi-asszisztens funkcióról.

64. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint 2015. november 4-től érhető el magyar nyelven a honlap tartalma. A magyar nyelvű honlap megjelöli az iOS 9 által bevezetett frissítéseket, újításokat, a honlap – az eljárás alá vont nyilatkozata szerint – nem tartalmazott utalást a Wi-Fi-asszisztens elnevezésű szolgáltatásra.

⁴⁴ Forrás: <https://support.apple.com/hu-hu/HT205296>, beemelő feljegyzés száma: VJ/32-17/2016. számú feljegyzés, továbbá a VJ/32-4/2016. számú adatszolgáltatás 8. pontja

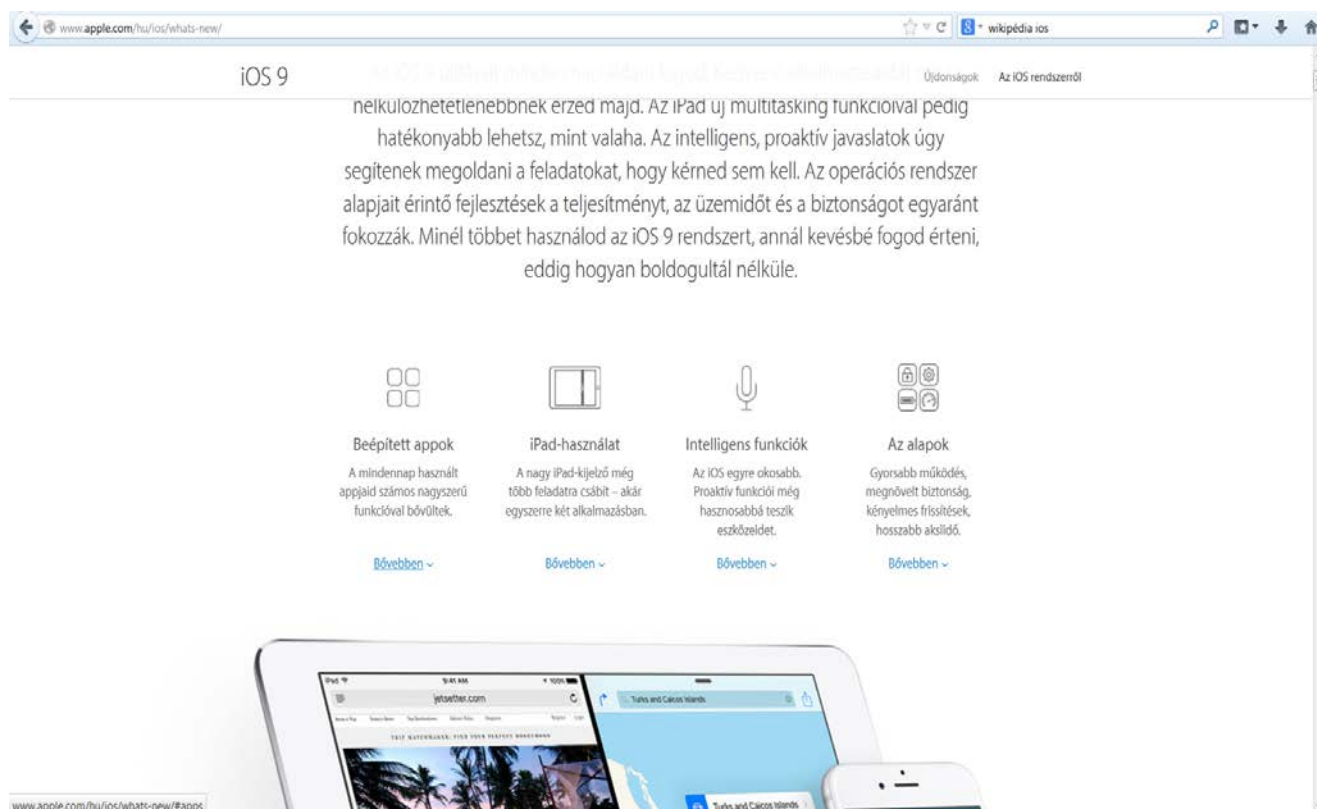
⁴⁵ VJ/32-36/2016. 5. pont

⁴⁶ VJ/32-4/2016. számú adatszolgáltatás 5. pontja, VJ/32-12/2016. számú adatszolgáltatás 2. számú melléklete

65. Az eljárás alá vont a honlap tartalmában módosításokat eszközölt 2016. március 21-én és 2016. július 26-án, mely módosítások szintén nem tartalmaznak utalást a Wi-Fi-asszisztens funkcióra.

Az „iOS újdonságai” című oldal⁴⁷

66. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint 2015. november 4-től érhető el magyar nyelven az oldal tartalma. A honlap az iOS 9 újításait az alábbi tájékoztatóban foglalja össze:



67. Az oldal tehát megjelöli az iOS 9 által bevezetett frissítéseket, újításokat, azonban – az eljárás alá vont nyilatkozata szerint sem – nem tartalmaz utalást a Wi-Fi-asszisztens elnevezésű szolgáltatásra.

„Letöltés – iOS 9.0 -9.3.2” című oldal⁴⁸

68. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint 2015. szeptember 18-ától érhető el magyar nyelven az oldal tartalma, ugyanakkor az eljárás alá vont akként is nyilatkozott, hogy a honlap tartalma az eszközökön 2015. szeptember 16-ától elérhető volt.
69. A weboldalon valamennyi frissítésről szóló tájékoztatás egy helyen érhető el. Az eljárás alá vont által csatolt nyomtatott változat tartalma összesen 8 oldal apró betűs nyomtatásban, melynek 8. oldalán az alábbi tájékoztatás szerepel:

„Wi-Fi asszisztens, amely automatikusan átvált mobiladat-hálózat használatára, ha a Wi-Fi jelerőssége gyenge.”

„A Wi-Fi-asszisztens” című weboldal⁴⁹

70. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint ezt az oldalt magyar nyelven 2015. október 13-án tette közzé. A weboldalon az alábbi tartalom került megjelenítésre:

⁴⁷ Forrás: <http://www.apple.com/hu/ios/whats-new/>, VJ/32-12/2016. számú adatszolgáltatás 1. számú melléklete.

⁴⁸ Forrás: http://support.apple.com/kb/DL1842?viewlocale=hu_HU&locale=en_US, VJ/32-12/2016. 3. számú melléklet

⁴⁹ Forrás: <https://support.apple.com/hu-hu/HT20529>, VJ/32-16/2016. számú feljegyzés mellékleteként, valamint a VJ/32-12/2016. 5. számú mellékleteként.

„A Wi-Fi-asszisztens

Az iOS 9 rendszerben megtalálható Wi-Fi-asszisztens szolgáltatás automatikus beállítása által a frissített készülék automatikusan átvált a mobil adathálózatra, amikor gyenge a Wi-Fi kapcsolat.

A Wi-Fi-asszisztens működésmódja

A Wi-Fi-asszisztens lehetővé teszi, hogy a készülék akkor is kapcsolódjon az internethez, ha gyenge a Wi-Fi kapcsolat. Ha például a Safarit használja, és a gyenge Wi-Fi kapcsolat miatt a weboldal nem töltődik be, a Wi-Fi-asszisztens aktiválódik, és a készülék automatikusan átvált a mobil adathálózatra – a weboldal ekkor betöltődik. A Wi-Fi-asszisztens a legtöbb alkalmazással használható, így például a következőkkel is: Safari, Apple Music, Mail, Térképek.

Amikor aktiválódik a Wi-Fi-asszisztens, a Wi-Fi ikonja helyett megjelenik a mobil adathálózat ikonja a készülék állapotsávján.

Mivel gyenge Wi-Fi kapcsolat esetén sem szakad meg a kapcsolat az internettel, valószínűleg nagyobb lesz a mobil adatforgalom – a legtöbb felhasználó esetén azonban csak néhány százalékkal lesz magasabb, mint a funkció használata nélkül. Ha kérdései vannak az adathasználattal kapcsolatban, olvassa el, hogyan kezelhető a mobil adatforgalom, vagy forduljon az Apple-támogatáshoz.

A Wi-Fi-asszisztens kizárólag az iOS 9-es, illetve újabb verzióját futtató iOS-készülékeken használható, kivéve a következő modelleket: iPhone 4s, iPad 2 Wi-Fi + Cellular, iPad (3. generációs) Wi-Fi + Cellular és iPad mini 81. generációs) Wi-Fi + Cellular.

A Wi-Fi-asszisztens be és kikapcsolása

A Wi-Fi-asszisztens alapértelmezés szerint be van kapcsolva.

Letilthatja a Wi-Fi-asszisztent, ha nem szeretné, hogy az iOS-készülék gyenge Wi-Fi kapcsolat esetén is kapcsolódjon az internethez. Lépjen a Beállítások > Mobiltelefon menüpontra. Ezután görgessen le, és koppintson a Wi-Fi-asszisztens elemre.

Az iOS 9.3 lehetőséget ad annak megtekintésére, hogy a készülék mekkora mobil adatforgalmat bonyolít a Wi-Fi-asszisztens használatakor.

További információk

- A Wi-Fi-asszisztens nem vált át automatikusan a mobil adathálózatra, ha az adatroaming be van kapcsolva.
- A Wi-Fi-asszisztens csak akkor működik, ha az alkalmazások az előtérben futnak – nem aktiválódik a tartalmak háttérben történő letöltései.
- A Wi-Fi-asszisztens nem aktiválódik néhány olyan külső fejlesztésű alkalmazás esetén, amely hangot vagy videót streamel, illetve mellékleteket tölt le – ilyenek például a levelezőalkalmazások -, mivel nagy mennyiségű adatot használnak fel.”

71. Szükséges megjegyezni, hogy „Az iOS 9.3 lehetőséget ad annak megtekintésére, hogy a készülék mekkora mobil adatforgalmat bonyolít a Wi-Fi-asszisztens használatakor.” tartalmú tájékoztatás 2016. március 21-ét követően került bele a honlapi tájékoztatásba, továbbá a „Ha kérdései vannak az adathasználattal kapcsolatban, olvassa el, hogyan kezelhető a mobil adatforgalom, vagy forduljon az Apple-támogatáshoz.” tájékoztatásban két hiperlink szerepel.⁵⁰

72. Az első hiperlink a „kezelhető a mobil adatforgalom” szavakhoz kapcsolódik és „A mobil adatforgalom beállítási és használata iPhone és iPad készülékeken” című oldalra mutat, mely link magyar nyelven a <https://support.apple.com/hu-hu/HT201299> weboldalon érhető el. Az oldal tartalmát részletesebben lejjebb ismerteti az eljáró versenytanács.

73. A második hiperlink a “forduljon az Apple-támogatáshoz” szöveghez kapcsolódik és a “Kapcsolatfelvétel a támogatással” című weboldalra mutat, ami tájékoztatással szolgál arra vonatkozóan, miként vegyünk fel a kapcsolatot az Apple Support-tal. Ez az oldal a <https://support.apple.com/hu-hu/contact> linken magyarul érhető el. Az eljárás alá vont nyilatkozata

⁵⁰ VJ/32-11/2016. számú irat 7) b) pont

szerint a közzététel időpontját nem tudja megadni, azonban maga is megállapítja, hogy ezen az oldalon nincs a Wi-Fi-asszisztens funkcióra vonatkozó tájékoztatás.

74. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a „Wi-Fi asszisztens” weboldal tartalmán érdemi változtatást 2016. március 21-én eszközöltek, amikor az alábbi szöveg került beillesztésre:

„Az iOS 9.3 lehetőséget ad annak megtekintésére, hogy a készülék mekkora mobil adatforgalmat bonyolít a Wi-Fi-asszisztens használatakor.”

„A mobilhálózat beállítása” című oldal⁵¹

75. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint ezen a weboldalon szereplő Wi-Fi-asszisztensre vonatkozó alábbi tájékoztatást magyar nyelven 2015. október 21-án tette közzé:

1. változat	„A Wi-Fi-asszisztens be- és kikapcsolása: Ha a Wi-Fi-kapcsolat gyenge, a Wi-Fi-asszisztens a mobil adathálózat segítségével javítja a jelerősséget.”
2. változat	„A Wi-Fi-asszisztens be- és kikapcsolása: Ha a Wi-Fi-kapcsolat gyenge, a Wi-Fi-asszisztens a mobil adathálózat segítségével javítja a jelerősséget. Megjegyzés: A mobil adathálózat használata plusz költségekkel járhat.”

„A mobil adatforgalom beállításai és használata iPhone és iPad készülékeken” című oldal⁵²

76. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a weboldalon szereplő Wi-Fi-asszisztensre vonatkozó tájékoztatást magyar nyelven 2014. június 11-én tette közzé. A tájékoztatás azonban nem tartalmazott a Wi-Fi-asszisztensre vonatkozó (a jelen ügyben vizsgált szempontból) releváns információt.

77. Az eljárás alá vont a tájékoztatást magyar nyelven 2015. október 23-án módosította az alábbira:

„Ha az iOS 9 rendszerben rendelkezésre álló Wi-Fi-asszisztens aktiválva van, a készülék automatikusan átvált a mobil adathálózatra, amikor gyenge a Wi-Fi kapcsolat.”

78. Az eljárás alá vont hivatkozik továbbá⁵³ a <https://support.apple.com/en-gb/HT201299> weboldalra, miszerint azon is közzétett a Wi-Fi-asszisztens szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatást, melyen azonban kizárólag angol nyelvű tájékoztatás olvasható.

Használati útmutató

79. Az eljárás alá vont utalt arra,⁵⁴ hogy a Wi-Fi-asszisztens funkció az iPhone és iPad használati útmutatójában is bemutatásra került, ami az iOS 9 2015. szeptember 16. napi bevezetése óta elérhető online⁵⁵ formában is. A vizsgálati jelentés tartalmazza a képernyőmentéseket, amelyek alapján megállapítható, hogy három kattintással érhető el a szöveg, amelynek elolvasása lefelé görgetést igényel. A releváns információ szövege a következő az „A mobilhálózat beállításai” ponton belül:

„A Wi-Fi-asszisztens be- és kikapcsolása: Ha a Wi-Fi-kapcsolat gyenge, a Wi-Fi-asszisztens a mobil adathálózat segítségével javítja a jelerősséget.

Megjegyzés: A mobil adathálózat használata plusz költségekkel járhat.”⁵⁶

Partnerek tájékoztatása

80. Az eljárás alá vont vállalkozás úgy nyilatkozott,⁵⁷ hogy értékesítési partnereinek nem írt elő arra vonatkozó kötelezettséget, hogy a felhasználókat (fogyasztókat) a Wi-Fi-asszisztens funkcióról

⁵¹ Forrás: <https://help.apple.com/ipad/9/?lang=hu#iph3dd5f213>, <https://help.apple.com/ipad/9/?lang=hu#iPadbfe780eb>, VJ/32-11/2016. számú adatszolgáltatás 6. számú melléklet, VJ/32-13/2016. számú adatszolgáltatás 1. pont

⁵² Forrás: <http://support.apple.com/hu-hu/HT201299>, VJ/32-11/2016. számú adatszolgáltatás 7. számú melléklet

⁵³ VJ/32-4/2016. számú adatszolgáltatás 11. pont

⁵⁴ VJ/32-4/2016. számú adatszolgáltatás 8. pont

⁵⁵ https://support.apple.com/hu_HU/manuals/iphone

⁵⁶ <https://help.apple.com/iphone/9/?lang=hu>, <https://help.apple.com/iphone/9/?lang=hu#iph3dd5f213>

tájékoztatassák. Előadásában rámutatott ugyanakkor arra, hogy mindhárom szolgáltató számára a helyi értékesítés támogatási és marketing egység szolgáltatott információt a Wi-Fi-asszisztens működéséről, valamint arról, hogy az mikortól lesz elérhető Magyarországon, azért, hogy a szolgáltatók az új funkciót illetően megfelelően tudják tájékoztatni a fogyasztókat.

81. Az eljárás alá vont előadása szerint a helyi értékesítés támogatási és marketing egység az Apple Hungary Kft., melynek 100%-os tulajdonosa az Apple Inc., és amelynek feladata a magyarországi értékesítési és marketing tevékenység támogatása.⁵⁸
82. A vizsgált funkcióval kapcsolatban előadta,⁵⁹ hogy annak működéséről, elérhetőségéről a szolgáltatókat (képviselőikön keresztül) telefonbeszélgetés útján tájékoztatta 2015 novemberében. Írásbeli tájékoztatásról tudomása nincs.
83. Az eljárás alá vont az Apple termékekkel kapcsolatos – általánosságban, új funkciók bevezetésekor alkalmazott – tájékoztatási gyakorlat vonatkozásában előadta,⁶⁰ hogy az Apple Hungary Kft. nincs ugyan szerződéses kapcsolatban a szolgáltatókkal, azonban az értékesítési csatorna tagjait évente egy-két alkalommal képzésekre hívják, jellemzően új termék bevezetésekor. Úgy nyilatkozott, hogy a Wi-Fi-asszisztens funkció kapcsán külön képzés megtartására nem került sor, mivel az nem minősült az iOS 9 kulcsfontosságú funkciójának.

A kereskedelmi gyakorlat folyamatossága

84. A társaság a VJ/32-135/216. számú iratban úgy nyilatkozott, hogy a Wi-Fi-asszisztenssel kapcsolatos kommunikáció nem változott és nem is tervez ilyen változást. A társaság folyamatosan keresi a lehetőségeket arra, hogy javítsa az ügyfélményt és válaszoljon az ügyfelek visszajelzéseire.

V.

Az érintett termékkel kapcsolatos egyéb nyilatkozatok, megállapítások, bizonyítékok

A Wi-Fi-asszisztens szolgáltatás bekapcsolódásának feltétele – a gyenge jelerősség jelentése, a Wi-Fi kapcsolat nem megfelelő minőségével kapcsolatosan rendelkezésre álló információk

85. A Wi-Fi-asszisztens tehát akkor kapcsol be, ha nem megfelelő a Wi-Fi jelerőssége.⁶¹
86. Az Apple Inc. előadása szerint a Wi-Fi kapcsolat nem megfelelő minősége alatt azt érti, amikor a telefonon található alkalmazások gyakorlatilag nem képesek használni a hálózatot, a Wi-Fi gyenge jelerősségéből adódó hálózati időtúllépések és hálózati adatvesztések miatt. Az eljárás alá vont előadása szerint a Wi-Fi nem megfelelő minőségi szint meghatározása akként történik, hogy az iOS operációs rendszerben létezik egy olyan mechanizmus, ami képes lekövetni azt, ha a hálózat vagy a kapcsolat hibájából adódóan az eszköz nem képes adatot fogadni (küldeni) a Wi-Fi kapcsolaton keresztül. Ez az Apple készülék algoritmusában egy olyan eseményt vált ki, ami a hálózat vagy a kapcsolat minőségét úgy határozza meg, mint nem megfelelő minőségűt. Ez csak a Wi-Fi kapcsolat gyenge minősége esetén és minden alkalmazásra/hálózatra/kapcsolati kérésre egyedileg kerül meghatározásra és bizonyos körülmények esetén pedig nem kerül alkalmazásra (pl. mobil adatforgalom ki van kapcsolva az előtér alkalmazás tekintetében, amikor a felhasználó adatroamingot használ).
87. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a felhasználók akként szerezhetnek tudomást a nem megfelelő minőségi szint mértékéről, hogy az eszközük állapotsorában látják a mobilhálózati adatforgalom ikonját. Az eljárás alá vont arra vonatkozóan nem tudott kutatási anyagot előterjeszteni, hogy áll-e

⁵⁷ VJ/32-65/2016. számú adatszolgáltatás 2. pontjában foglaltak szerint.

⁵⁸ VJ/32-75/2016. számú adatszolgáltatás 1. pontjában foglaltak szerint

⁵⁹ VJ/32-76/2016. számú adatszolgáltatás 1. pontjában foglaltak szerint

⁶⁰ VJ/32-76/2016. számú adatszolgáltatás 2. pontjában foglaltak szerint

⁶¹ VJ/32-4/2016. 9. pont

rendelkezésre pontos adat, mérés a tekintetben, hogy a fogyasztói szokásoknak mennyiben vált részévé a mobilhálózati adatforgalom ikonjának figyelése.

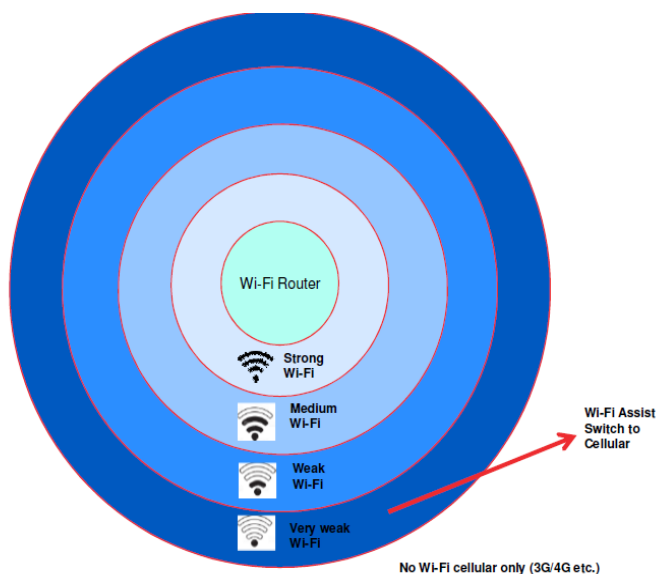
88. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint⁶² a Wi-Fi hálózathoz történő kapcsolódás során a hálózat érzékelhető teljesítménye, több hasonló tényező mellett, a felhasználó Wi-Fi csatlakozási ponttól számított távolságától is függ. Amikor a felhasználó elég távol kerül a Wi-Fi csatlakozási ponttól, akkor a felhasználó nekiütközik egy teljesítmény szakadéknak, amelynek a forgalma szignifikánsan nagyobb valószínűséggel csökkenni vagy lassulni fog, addig a pontig, amíg a felhasználói tevékenységek (pl. webböngészés, e-mail fogadás, filmnézés) leállnak, az eszköz Wi-Fi kapcsolódásának ténye pedig megakadályozza azt, hogy az eszköz mobilhálózathoz kapcsolódjon.
89. Az eljárás alá vont előadása szerint ez az a pont, ami a felhasználónak frusztrációt okoz, és amit az eljárás alá vont „nem megfelelő minőség” alatt ért, és ami a Wi-Fi-asszisztens funkciót aktiválja. Az eszköz ellenőrzi a Wi-Fi jel erősségét és a hálózati kapcsolatot annak érdekében, hogy meghatározza azt, hogy a Wi-Fi kapcsolat olyan mértékre csökkent-e, ami a Wi-Fi kapcsolat leállítását eredményezheti. Amikor az eszköz egy ilyen teljesítmény-szakadékhoz ér, a Wi-Fi-asszisztens funkció elmenti azokat a hálózati kapcsolatokat, amelyeknek nem sikerült csatlakozniuk a Wi-Fi hálózathoz és mobilhálózatra irányítja át őket, amennyiben az rendelkezésre áll.
90. A „gyakorlatilag nem képes használni a hálózatot” helyzet akkor áll elő az eljárás alá vont előadása szerint, amikor az eszköznek a hálózati csomag elvesztése miatt már nincs elegendő sávszélessége az alkalmazások által használt adatok fogadásához.
91. Az eljáró versenytanács az eljárás alá vont nyilatkozatára figyelemmel felhívta a mobilszolgáltatókat,⁶³ hogy nyilatkozzanak arról, hogy álláspontjuk szerint a Wi-Fi hálózat jelerősségének érzékelése lehet-e készüléktől függő.
92. A Telenor Magyarország Zrt. (a továbbiakban: Telenor) a Vj/32-97/2016. számú iratba előadta, hogy a készüléktulajdonságok, technikai specifikációk vonatkozásában minden esetben az egyes gyártók által kialakított műszaki megoldásokat, mint adottságokat fogadja el és arra ilyenként tud támaszkodni az ügyfelei irányában folytatott kereskedelmi kommunikációjában is. A Wi-Fi hálózathoz történő kapcsolódást lehetővé tevő, készülékekben elhelyezett rádióátviteli komponensek nem szükségesek a Telenor által nyújtott főbb, alapvető hírközlési előfizetői szolgáltatások igénybevételéhez.
93. Ugyanakkor a Telenor szakmai tapasztalatai szerint a kérdésben érintett Wi-Fi hálózati jelerősség érzékelésének képessége nagyban függ az adott készülék tulajdonságaitól, és az adott készülékgyártmányok, -típusok között is eltérések jelentkezhetnek az említett rádiótechnikai komponensek teljesítményében, amely meghatározza a hálózat jelerősségének érzékelését, illetve az arra való kapcsolódás lehetőségét és az azon való adatátvitel sajátosságait is.
94. A Telenor előadta továbbá, hogy az iparági általános tapasztalatok azt mutatják, hogy nemcsak az adott készülék hardveres adottságai, de azok lehetséges működtetési beállításai, valamint a szoftveres futtatási környezet (pl. újabb, magasabb verziószámú operációs rendszerek) is hatással lehetnek a készülékbe épített Wi-Fi hálózati adapterek működésére.
95. A Telenor megemlítette még, hogy a Wi-Fi hálózati jelerősséget számos külső körülmény, környezeti adottság is befolyásolhatja, így legfőképp a hálózati jeleket kibocsátó eszközöktől való távolság, az ismétlő eszközök elhelyezkedése, de a rádiós jelek közege (pl. falak, épületgépészeti sajátosságok), valamint az esetlegesen azonos rádiófrekvencián működő eszközök okozta interferencia is.
96. A Magyar Telekom Nyrt. (a továbbiakban: Telekom) a vonatkozó kérdésre a VJ/32-95/2016. számú iratba előadta, hogy a szakmai tapasztalatok azt mutatják, hogy a Wi-Fi hálózat jelerősségének

⁶² VJ/32-12/2016. 8. pont

⁶³ VJ/32-31,32,34/2016. számú végzések, illetve a VJ/32-105/2016. számú végzés

érzékelése készülék-típusonként eltérő lehet, azaz ugyanazon Wi-Fi hálózatra kapcsolódott különböző készülékek a jelerősség intenzitását eltérően jeleníthetik meg.

97. A Vodafone Magyarország Zrt. (a továbbiakban: Vodafone) a VJ/32-108/2016. számú iratban előadta, hogy reprezentatív adatai nincsenek ebben a körben, de valószínűsíti, hogy az, hogy egyes készülékek miként és milyen távolról érzékelik az adott Wi-Fi hálózatot függ az adott Wi-Fi hálózat frekvenciájától. Továbbá azt, hogy a készülékek miként érzékelik ezeket a Wi-Fi hálózatokat valószínűleg csak mérnöki beméréssel lehetséges megállapítani és a bemérés alapján arról nyilatkozatot tenni. Ugyanakkor két, azonos technológiával és azonos frekvencián működő készülék esetében feltételezhető, hogy lényeges különbség nincs az érzékelés tekintetében két készülék között.
98. A versenyfelügyeleti eljárásban tartott tárgyaláson az eljárás alá vont az alábbi ábrát⁶⁴ ismertette a jelerősség kapcsán:



99. Figyelemmel a fenti információk kapcsán felmerült kérdésekre, az eljáró versenytanács ezek tisztázására hívta fel az eljárás alá vont vállalkozást.
100. Az Apple Inc. megjegyezte,⁶⁵ hogy a fenti diagram célja az előzetes álláspontra tett észrevételben bemutatott példának a vizualizálása: (i) a felhasználó távolodik a Wi-Fi routertől és gyengül a Wi-Fi hálózat, miközben a felhasználó folytatja az alkalmazás használatát a készüléken; (ii) a felhasználó látja a gyengülő Wi-Fi hálózatot a készülék képernyőjén lévő állapotsávban található Wi-Fi ikonon; (iii) a Wi-Fi-asszisztens a legkülső körben kapcsol be, ahol a Wi-Fi hálózat gyenge, de még elérhető, és átvált mobiladat-forgalomra (közben az ikon is Wi-Fi-ről mobiladatra változik); (iv) ha a felhasználó elhagyja a legkülső kört és olyan helyre ér, ahol nem elérhető Wi-Fi hálózat vagy visszatér egy belső körbe, ahol erősebb a Wi-Fi hálózat, a Wi-Fi-asszisztens kikapcsol.⁶⁶ Az eljárás alá vont kiemelte, hogy a diagram szükségszerűen egy leegyszerűsített bemutatása a Wi-Fi-asszisztens működésének, egy sokkal bonyolultabb technikai háttér ábrázolása céljából.

⁶⁴ VJ/32-135/2016. számú irat 4. számú mellékleteként csatolva

⁶⁵ VJ/32-135/2016. számú irat

⁶⁶ Az eljáró versenytanács ezen nyilatkozattal kapcsolatban megjegyzi, hogy értelemszerűen itt nincs szó a funkció kikapcsolásáról, mivel azt csak a felhasználó teheti meg aktív módon: arról van szó, hogy a funkció működése révén az automatikusan lekapcsolt Wi-Fi hálózat visszaáll.

101. Ami az állapotsáv Wi-Fi és mobiladat ikonját és a fogyasztó általi érzékelését illeti, a társaság hangsúlyozta, hogy az állapotsáv és az abban megjelenített ikonok a kezdetektől fogva megtalálhatók voltak az okostelefonokon. Mostanra a fogyasztók teljes mértékben tisztában vannak az állapotsáv relevanciájával. A társaság azon az állásponton van, hogy az állapotsáv mint operációs rendszer funkció elterjedtsége jelentős bizonyíték erre vonatkozóan: hasonlít egy autó műszerfalához, amelynek működése nélkülözhetetlen, amelyet a fogyasztók vitathatatlanul átlátnak, illetve folyamatosan nyomon követnek. A társaság szükségesnek tartja figyelembe venni a fogyasztók ezzel kapcsolatos tudatosságát.
102. Az eljárás alá vont a kérdésre⁶⁷ előadta,⁶⁸ hogy az ún. vett jelszint indikátor (Received Signal Strength Indicator, a továbbiakban: RSSI) az általános megnevezés a vezeték nélküli hálózat jelerősségének leírására. Mértékegysége a decibel per milliwatt (a továbbiakban: dBm). A nulla dBm-hez közeli alacsony értékek jelzik az erősebb kapcsolatot, mivel azt mutatja, hogy a jel mennyit változik a jel bázisállomásokból történő kibocsátásától a készülék eléréséig (pl. -70 dBm azt jelenti, hogy 70 dBm-mel gyengébb a jel, amikor eléri a készüléket, mint amikor a bázisállomás kibocsátotta). A Wi-Fi ikon három szintje az állapotsávban a következő RSSI szinteket tükrözi:
- 3 sáv: az RSSI nagyobb mint -70 dBm,
 - 2 sáv: az RSSI -70 és -85 dBm között van,
 - 1 sáv: az RSSI kevesebb mint -85 dBm.
103. A társaság álláspontja, hogy a megfelelő, gyenge és nem megfelelő Wi-Fi kapcsolat fogyasztói észlelése alapvetően a készülék állapotsávjában megjelenített Wi-Fi ikon sávjainak számától⁶⁹ függ:
- megfelelő: legalább 2 sáv,
 - gyenge: 1 sáv,
 - nem megfelelő: nincs Wi-Fi ikon.
104. A társaság ebben a körben továbbá úgy nyilatkozott, hogy nagyon hasonlít a mobiladatforgalom tekintetében az a két helyzet, amikor a mobilinternet használata engedélyezett és 1) a Wi-Fi-asszisztens nincs bekapcsolva, 2) a Wi-Fi-asszisztens be van kapcsolva. Így például akkor, amikor a fogyasztó zenét hallgat a telefonján és bemegy a fürdőszobába, ahol a Wi-Fi kapcsolat nem megfelelő. A fürdőszobában a zenehallgatás révén ugyanannyi mobiladat-forgalom generálódik, attól függetlenül, hogy a Wi-Fi-asszisztens be van-e kapcsolva vagy sem. Ha a fogyasztó nem akar többlet mobiladat-forgalmat generálni az otthonának nem megfelelő Wi-Fi kapcsolata miatt, több lehetőség is rendelkezésére áll

⁶⁷ A VJ/32-133/2016. számú végzés vonatkozó kérdése: „Részletesen mutassa be, hogy mit jelent műszaki értelemben (paraméterekkel vagy egyéb jellemzőkkel körülírva) és a fogyasztói észlelés/értelmezés szempontjából a megfelelő, illetve a gyenge, nem megfelelő Wi-Fi kapcsolat. A bemutatásnál legyen figyelemmel a VJ/32-130/2016. számú eljárás alá vonti észrevétel 2. c) pontjában található azon állításokra is, hogy

- „... egyébként is automatikusan átváltott volna, ha a Wi-Fi kapcsolat nem megfelelő szintre gyengül...” – ennek kapcsán mutassa be azon két helyzet közötti különbséget, amikor a mobilinternet használata engedélyezett és
 - o a Wi-Fi Asszisztens nincs bekapcsolva,
 - o a Wi-Fi Asszisztens be van kapcsolva.
- „wifi-asszisztens ott kapcsol be, ahol a Wi-Fi kevésbé hatékony mint a mobiladat-forgalom” – ennek kapcsán térjen ki arra is, hogy a Wi-Fi-asszisztens aktiválódása a fentebb megjelölt Wi-Fi hálózati paraméter változás

⁶⁸ VJ/32-135/2016. számú irat

⁶⁹ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy ebben a tekintetben némileg ellentmondásosak az eljárás alá vont nyilatkozatai. A 98. pont szerinti ábra két gyenge állapotot jelöl: a gyengét (két sáv) és a nagyon gyengét (egy sáv), az utóbbi esetben lép működésbe a Wi-Fi-asszisztens. A 103. pont szerint akkor nem megfelelő a Wi-Fi kapcsolat, ha nincs Wi-Fi ikon (azaz nincs hálózat, ami a 98. pont szerinti ábrán a körökön kívüli halmaz), a 85-89. pontok szerint viszont a nem megfelelő Wi-Fi kapcsolat esetén (és nem annak hiányában) lép működésbe a Wi-Fi-asszisztens. Az eljáró versenytanács szerint ezek az ellentmondásos megfogalmazások pusztán azt jelzik, hogy egyáltalán nem egy, a fogyasztók számára egyértelmű helyzetről van szó, továbbá a felhasználói körülményektől (szubjektív elemektől) is függ, hogy mit érzékel a fogyasztó nem megfelelő vagy gyenge jelnek.

ennek megelőzésére, ideértve, hogy a mobiladat-forgalmat teljesen kikapcsolja (mely esetben a Wi-Fi-asszisztens sem működik) vagy abbahagyja az internet használatát, amint az állapotsáv értesíti az átváltásról a fogyasztót.

105. Az eljárás alá vont szerint a Wi-Fi-asszisztens egyszerű kikapcsolása vagy nem használata nem akadályozná meg a fogyasztót többlet mobiladat-forgalom generálódását a fogyasztó otthonában, a fogyasztó fent említett többlet lépései (mobiladat-forgalom kikapcsolása vagy internethasználat abbahagyása) nélkül. Ugyanez igaz fordítva is (önmagában a Wi-Fi-asszisztens használata nem eredményezi többlet mobiladat-forgalom generálódását, ha a többlet mobiladat-forgalom megelőzése érdekében a fogyasztó megtette a szükséges lépéseket).
106. Az eljárás alá vont szerint a Wi-Fi-asszisztens csökkentheti a mobiladatforgalmat azon fogyasztók magatartására tekintettel, akik - Wi-Fi-asszisztens nélkül - lekapcsolják a Wi-Fi-t a zavartalan élmény érdekében. E fogyasztók lekapcsolják a Wi-Fi-t, ha a jelerősség gyenge és elfelejthetik visszakapcsolni a Wi-Fi-t, ha a Wi-Fi jelerősség megnő. Ilyen esetekben azonban a Wi-Fi-asszisztens működésére tekintettel a készülék visszakapcsolna Wi-Fi-re és a Wi-Fi-asszisztens ezáltal a gyakorlatban csökkentené a mobiladatforgalmat.
107. Az eljárás alá vont szerint a legjelentősebb különbség, hogy ha a Wi-Fi-asszisztens be van kapcsolva, a mobiladat-forgalomra átváltás zavartalan, tehát a Wi-Fi-asszisztens megelőzi, hogy a Wi-Fi jelerősség csökkenése alatt használt alkalmazás elakadjon vagy lelassuljon, ha a gyenge Wi-Fi nem megfelelővé válik.
108. Az eljárás alá vont előadása szerint a Wi-Fi-asszisztens csak a Wi-Fi hálózat jelerősségére tekintettel kapcsolódik be, anélkül, hogy elemezné a mobiladat környezetet. Így a mobiladat-forgalomra átváltás nem függ a mobiladat hálózat elérhetőségének feltételeitől. A Wi-Fi-asszisztens kizárólagos célja, hogy zavartalan átmenetet biztosítson és a lehető legjobb felhasználói élményt nyújtsa, nem arra tervezték és nem úgy működik, hogy bármikor mobiladat-forgalomra váltson, ha a Wi-Fi hálózat nem tökéletes.

Forgalomszámlálás

109. Az eljáró versenytanács az előzetes álláspontra tett észrevételekre is figyelemmel adatszolgáltatásra hívta fel az eljárás alá vont vállalkozást a versenyfelügyeleti eljárásban tartott tárgyalást követően.
110. Az eljárás alá vont a VJ/32-135/2016. számú iratban a Wi-Fi-asszisztens funkcióhoz köthető forgalomszámláló (lásd az 59. pontot) kapcsán előadta, hogy a megjelenített számok a mobiladat-forgalmat tükrözik, onnantól, hogy a Wi-Fi-asszisztens bekapcsol, addig, amíg (a) már nincs Wi-Fi kapcsolat vagy (b) a felhasználó befejezi a „munkamenetet” azáltal, hogy lezárja a telefont a kezdőképernyő gomb megnyomásával (ami bezárja az előtérben lévő alkalmazásokat). A Wi-Fi-asszisztenst úgy lehet elképzelni mint egy hidat e két pont (gyenge Wi-Fi és Wi-Fi hiánya vagy munkamenet vége) között. Az azáltal keletkező mobiladat-forgalom, hogy a felhasználó manuálisan átvált a Wi-Fi-ről mobiladat-forgalomra, nem számít bele a Wi-Fi-asszisztens számlálójába.
111. Az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy a Wi-Fi-asszisztens alatt megjelenített szám nem a Wi-Fi-asszisztensre visszavezethető többlet mobiladat-forgalmat jelöli. A megjelenített adatforgalomnak ugyanis, ha nem is az összességét, de a meghatározó többségét a fogyasztó egyébként is használta volna, attól függetlenül, hogy Wi-Fi-asszisztens be volt-e kapcsolva.
112. Az eljárás alá vont példával is illusztrálta, hogyan működik az alkalmazás. A példában a fogyasztó a Térképek alkalmazásban útvonalakat keres, miközben elhagyja a megfelelő Wi-Fi kapcsolattal rendelkező környezetet. A különböző útvonalak megtekintése a Térképekben 1 megabyte adatforgalmat generál:

- Ha a fogyasztó elhagyja a megfelelő Wi-Fi kapcsolattal rendelkező környezetet és folytatja a Térképek nézését, a Wi-Fi-asszisztens számlálója azt a néhány kilobyte mobiladatot regisztrálja, mely onnantól generálódott, hogy a Wi-Fi jelerősség nem megfelelővé vált (gyakorlatilag működésképtelenné) odáig, hogy a Wi-Fi jelerősség teljesen megszűnt. Ugyanakkor a fogyasztók mobiladat-forgalma összesen 1 megabyte marad.
- Ha a Wi-Fi-asszisztens ki van kapcsolva a telefonon, a Térképek alkalmazás leállhat, amikor elhagyja a megfelelő Wi-Fi kapcsolattal rendelkező környezetet és akkor folytatja a lejátszást, ha átváltott a készülék mobiladat-forgalomra. Ez a váltás akkor következne be, amikor a készülék elveszíti a Wi-Fi jelet, illetve ha a mobiladat-forgalom aktiválva van (azaz nincs kikapcsolva) - az alkalmazások többségét ezen felül a felhasználónak manuálisan kellene frissítenie. Ennek eredményeként, a fogyasztó 5 megabyte-nyi adatot használ, attól függetlenül, hogy a Wi-Fi-asszisztens be van-e kapcsolva vagy sem. Az egyetlen különbség a készülék funkcionalitásában az átváltásra visszavezethető pufferek vagy leállás hiánya.
- Ha a fogyasztó azt választja, hogy nem keres tovább útvonalakat a Térképek alkalmazásban, vagy lezárja a telefonját, miközben elhagyja a megfelelő Wi-Fi környezetet (azaz azt teszi, amitől a Wi-Fi Asszisztens kikapcsol), vagy bezárja a Térképek alkalmazást, akkor a Wi-Fi-asszisztens csak a másodperc törtrészére kapcsol be, de a használt és regisztrált mobiladat-forgalom (ha van egyáltalán) elhanyagolható. Azonban ugyanazt a minimális mobiladat-forgalmat valószínűleg a fogyasztó abban az esetben is felhasználta volna (azaz a Térképek bezárása vagy a telefon lezárása esetén, ha a fogyasztó nem akar jelentős mobiladat-forgalmat generálni), akkor is, ha a Wi-Fi-asszisztens ki van kapcsolva. Ez azt jelenti, hogy az adatforgalom összességében ismét azonos lenne (néhány kilobyte), függetlenül attól, hogy a Wi-Fi-asszisztens be van-e kapcsolva vagy sem.

113. Az eljárás alá vont videókban (Facebook, Apple Music és Messenger alkalmazásokbeli képernyőfelvételekkel) mutatta be, hogy hogyan alakul az átváltás, ha a Wi-Fi-asszisztens alkalmazás használatban van.⁷⁰ Az eljárás alá vont kiemelte az Apple Music videót, mivel a zenehallgatás funkció kulcsfontosságú az ügyfelei számára és a Wi-Fi-asszisztens előtt a zenelejátszás megakadt, amikor a felhasználó elhagyta a megfelelő Wi-Fi kapcsolattal rendelkező környezetet.⁷¹

114. Az eljárás alá vont kiemelte, hogy az állapotsáv mutatja a Wi-Fi sávok csökkenését, amíg a Wi-Fi nem megfelelő lesz és a 4G megjelenik az állapotsávban, annak jeleként, hogy a készülék átlépett mobilinternetre. Amikor visszajut megfelelő Wi-Fi kapcsolattal rendelkező környezetbe, a készülék automatikusan visszalép az ismert Wi-Fi kapcsolatba. Nem ismert Wi-Fi kapcsolatok esetén a készülék nem lép vissza automatikusan (pl. mert jelszót kér).

115. A kb. két perces képernyőfelvételek azonos körülmények között készültek: távolodva a Wi-Fi routertől az átlépésig, aztán közeledve a Wi-Fi routerhez.

116. Az eljárás alá vont csatolt⁷² továbbá olyan képernyőfelvételeket is, melyek bemutatják a Wi-Fi kapcsolatból mobilinternetre való átlépést bekapcsolt Wi-Fi-asszisztenssel és kikapcsolt Wi-Fi-asszisztenssel. Mindkét képernyőfelvétel azonos személy által azonos időben egymás mellett tartott készülékeket ábrázol, miközben a személy elhagyja a megfelelő Wi-Fi kapcsolattal rendelkező környezetet. Az állapotsáv mutatja a Wi-Fi sávok csökkenését, amíg a Wi-Fi nem megfelelő lesz és a 4G megjelenik az állapotsávban, annak jeleként, hogy a készülék átlépett mobilinternetre. Az eljárás alá vont által bemutatott példában az átlépés időpontja közti különbség az eljárás alá vont szerint

⁷⁰ VJ/32-136/2016. számú irat 1. számú melléklet

⁷¹ Az eljáró versenytanács kiemeli, hogy zenehallgatás közben különösen életszerűtlen az állapotsáv figyelése.

⁷² VJ/32-136/2016. számú irat 2. számú melléklet

elhanyagolható (3-4 másodperc). Ugyanakkor ez nem okoz különbséget a mobiladat-forgalomban: a fogyasztó, ha folytatja az internethasználatot, ugyanannyi mobiladatot használ fel, csak később.⁷³

117. Az eljárás alá vont azon kérdésre, hogy mutassa be a VJ/32-130/2016. számú eljárás alá vonti észrevétel 10. b) pontja kapcsán, hogy mit ért az eljárás alá vont a jelentéktelen mobiladat-forgalom növekedés alatt, illetve a fogyasztók számára mit jelent a nem jelentéktelen (azaz jelentős, érzékelhető) forgalomm növekedés, az eljárás alá vont úgy nyilatkozott, hogy nem áll rendelkezésére kimutatás arra vonatkozóan, hogy mi tekinthető jelentéktelen mobiladat-forgalom növekedésnek, a fenti észrevételben a mobilszolgáltatók nyilatkozataira támaszkodott, különösen a Vodafone nyilatkozatára (VJ/32-108/2016. számú irat).

A Wi-Fi hálózat használatára vonatkozó fogyasztói szokások

118. Az eljáró versenytanács – szintén az eljárás alá vont nyilatkozatára tekintettel – arra is felhívta a mobilszolgáltatókat,⁷⁴ hogy nyilatkozzanak arról, hogy álláspontjuk szerint az okostelefonok/okoseszközök esetében a Wi-Fi hálózat vagy a mobilinternet használata tekinthető-e alaphelyzetnek a másikkhoz képest, illetve hogy ebben a tekintetben van-e az egyes készülékek között jelentősebb különbség.
119. A Telenor a VJ/32-97/2016. számú iratba előadta, hogy szakmai megítélése és iparági tapasztalatai, valamint az erről rendelkezésre álló nyilvános és saját felmérései szerint jelenleg egyértelműen a Wi-Fi hálózaton keresztüli adatforgalmazás tekinthető elsődlegesnek és alapvetőnek azon felhasználók körében, akik multimédiás mobil eszközökkel rendelkeznek, azzal, hogy a mobil rádiótelefon szolgáltatások piacán egyre inkább általánossá kezd válni az egyes tarifacsomagokba foglalt, így többlet (forgalomtól függő) díjfizetés kötelezettsége nélkül felhasználható adatmennyiségek biztosítása, amely miatt - lassan emelkedő mértékben, de folyamatosan - egyre több előfizető él a mobilinternetezés lehetőségével is.
120. A fenti kérdésre a Telekom a VJ/32-95/2016. számú iratba előadta, hogy szakmai tapasztalata szerint a Wi-Fi hálózat és a mobilinternet közötti prioritások tekintetében az okostelefonokat/okoskészülékeket gyártó cégek gyakorlata egységesnek mondható: az okostelefonok/okoskészülékek a Wi-Fi hálózatot preferálják, ha annak minősége megfelelő. Ezt igazolja az is, hogy számos, magas adatigényű applikációk letöltésére/frissítésére akkor kerülhet sor, ha az adott készülék Wi-Fi hálózatra van csatlakoztatva.
121. A Vodafone a VJ/32-108/2016. számú iratban úgy nyilatkozott, hogy szakmai tapasztalatai szerint – tekintettel arra, hogy a Wi-Fi forgalmat gyakorlatilag minden készüléken külön szükséges manuálisan aktiválni – amennyiben az adott előfizető tarifája tartalmaz adatot és amennyiben a készüléke alkalmas adatforgalomra a mobilinternet tekinthető alaphelyzetnek, ha és amennyiben a Wi-Fi forgalom az előfizető által nem engedélyezett. Számos Wi-Fi hálózat nem a készüléken, hanem a routeren kóddal védett, így azokhoz nem lehetséges jelszó nélkül csatlakozni, minden egyes Wi-Fi hálózathoz külön szükséges csatlakozni.

A fogyasztói tudatosság kérdése a mobilszolgáltatók nyilatkozatai alapján

122. A Telenor a VJ/32-97/2016. számú iratba előadta továbbá, hogy az okostelefonok/készülékek fogalma és az átlagosnak tekinthető fogyasztók meghatározása kapcsán egzakt iparági fogalom nem áll a rendelkezésére, szakmai megértése szerint azonban kijelenthető, hogy az okoskészülékek használói tudatosabbnak számítanak az átlagos fogyasztókhoz képest ezen készülékek internetezésre való felhasználásában, amelynek az az indoka, hogy ezen felhasználók esetében nagyobb arányt képvisel a mobiladat-keretet is tartalmazó tarifacsomagok igénybevétele, illetőleg azok kihasználása.

⁷³ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy álláspontja szerint nem életszerű, hogy az a fogyasztó, aki valamilyen tartalmat olvas vagy éppen üzenetet olvas és ír, ezek egyidőben az állapotsávot figyeli vagy egyébként érzékeli az átváltást.

⁷⁴ VJ/32-31,32,34/2016. számú végzések

Általánosságban elmondható, hogy az ún. értéknövelt kiegészítő (pl. különféle zeneszolgáltatást külön díj fejében biztosító) szolgáltatásokat is az okoseszközzel rendelkező előfizetőink veszik inkább igénybe.

123. A Telekom által csatolt adatok (VJ/32-95/2016. számú irat) üzleti titoknak minősülnek, azonban azok alapján az látható, hogy nem alaptalan az a feltevés, hogy az okostelefon használók döntő többsége mind Wi-Fi hálózatot, mind mobilinternet szolgáltatást igénybe vesz a készülékén való internetezéshez (lásd ebben a tekintetben az Ariosz Kft. felmérését is a 162-164. pontokban), de többen vannak, akik csak Wi-Fi hálózatot használnak, mint akik csak mobilinternet szolgáltatást.
124. A Vodafone a VJ/32-108/2016. számú iratban úgy nyilatkozott, hogy az okostelefonok használói jellemzően havidíjas előfizetéssel rendelkeznek, hajlandóak magasabb vagy magas összeget szánni a havi mobil kiadásaira, leginkább technológiailag érzékeny ügyfélszegmensbe és a fiatalabb (16-44 év) korcsoportokba tartoznak, a szolgáltatóhoz csatlakozás szempontjából öt évnél kevesebb időtartamot adtak meg leginkább. A Vodafone szerint indirekte kijelenthető, hogy az okostelefonok/készülékek használói általában rövidebb időt töltenek egy-egy szolgáltatónál, ami naprakész ismereteket és tudatosabb felhasználást jelez. Szakmai tapasztalata szerint ezek a felhasználók jóval tudatosabbak az átlagnál.

Az iOS 9 funkció igénybevételére alkalmas készülékek és azok számadatai

125. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint⁷⁵ 2016. május végéig [ÜZLETI TITOK] db „aktív” eszközön futott iOS 9 Magyarországon, amiből [ÜZLETI TITOK] db iPad, [ÜZLETI TITOK] db iPhone és [ÜZLETI TITOK] db iPod Touch eszköz. Aktív eszköznek minősül az a készülék, amelyen az iOS 9 2015. szeptember 16-ai bevezetését követően az iTunes Store-on, App Store-on vagy iBooks Store-on keresztül bármilyen tranzakciót végeztek, így vásárlást, újra-letöltést, frissítést vagy áttérést.
126. Az aktív eszközök közül, melyeken fut az iOS 9 operációs rendszer, [ÜZLETI TITOK] db készülék képes a Wi-Fi-asszisztens funkció támogatására:

Típus	Aktív eszközök, amin az iOS 9 fut Magyarországon	Aktív eszközök, amin az iOS 9 fut Magyarországon és képes a Wi-Fi-asszisztens funkciót támogatni
IPAD 2	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
IPAD 3	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
IPAD 4	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
IPAD AIR	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
IPAD AIR 2	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
IPAD MINI	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
IPAD MINI 2	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
IPAD MINI 3	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
IPAD MINI 4	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
IPAD PRO	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
IPHONE 4 ⁷⁶	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
IPHONE 4S	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
IPHONE 5	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
IPHONE 5C	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
IPHONE 5S	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
IPHONE 6	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
IPHONE 6 PLUS	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
IPHONE 6S	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

⁷⁵ VJ/32-4/2016. 14. pont

⁷⁶ Az iPhone 4 nem kompatibilis eszköz az iOS 9-cel, így a kettő iOS 9-et futtató iPhone 4 eszköz nem az Apple sztenderd módján került frissítésre.

Típus	Aktív eszközök, amin az iOS 9 fut Magyarországon	Aktív eszközök, amin az iOS 9 fut Magyarországon és képes a Wi-Fi-asszisztens funkciót támogatni
IPHONE 6S PLUS	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
IPHONE SE	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
IPOD TOUCH	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Az összes aktív eszköz	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

127. Az eljárás alá vont előadta, hogy az Apple Inc. által közzétett online tájékoztatás szerint – mely az AppStore mérése alapján készült – 2016. május 9-én globálisan a kompatibilis eszközök 84%-a az iOS 9 operációs rendszert használja.

Az iOS 9 funkció igénybevételét kikapcsoló készülékek számadatai

128. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint⁷⁷ az Apple Inc. korlátozott mértékben rendelkezik adattal arról, hogy mennyi eszközön kapcsolták ki a felhasználók a Wi-Fi-asszisztens funkciót Magyarországon.
129. Az eljárás alá vont diagnosztikai jellegű és felhasználási szokásokra vonatkozó információkat gyűjt azon felhasználóitól, akik “beleegyeznek” az ilyen típusú információk elküldésébe az Apple részére. Ezek az adatok azt is magukban foglalják, hogy a Wi-Fi-asszisztens alkalmazás ki vagy be van kapcsolva.
130. Magyarországon a beleegyezett felhasználók száma alapján megközelítőleg [ÜZLETI TITOK] db eszköz esetében van lehetőség a fent írt diagnosztikai adatok gyűjtésére. Egy 10 napos időszakban (2016. április 9. és 2016. április 18. között) a “beleegyezett felhasználók” eszközeinek [ÜZLETI TITOK]% -án volt kikapcsolva a Wi-Fi-asszisztens funkció. Ha a “beleegyezett felhasználók” összessége az összes kompatibilis eszközt használó felhasználó reprezentatív mintája lenne,⁷⁸ úgy valószínűsíthető lenne, hogy a felhasználók jelentős hányada a Wi-Fi-asszisztens funkciót használja, vagy annak használatát nem korlátozza.

Wi-Fi-asszisztens funkciónak tulajdonítható többlet mobilhálózati adatforgalom

131. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint⁷⁹ 2016. május 23. és 2016. július 19. közötti időszakra vonatkozó információi alapján a Wi-Fi-asszisztens funkciónak tulajdonítható mobilhálózati adatforgalom-többlet heti átlaga az alábbiak szerint alakult:
- [ÜZLETI TITOK]
132. Tekintettel arra, hogy a fentiek heti átlagok, a havi átlag értékek a fenti fogyasztói körökben [ÜZLETI TITOK] között vannak.

A Magyarországon Apple készülékek forgalmazásával foglalkozó vállalkozásoktól beszerzett adatok

Apcom Hungary Kft.⁸⁰

133. Magyarországon az Apple termékek értékesítése közvetlenül magyar kereskedőkön keresztül valósul meg.

⁷⁷ VJ/32-4/2016. 15. pont

⁷⁸ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy semmi nem utal arra, hogy a minta – akárcsak a tudatosság tekintetében – reprezentatív lenne, miközben az adatgyűjtéshez való hozzájárulás és a Wi-Fi-asszisztens kikapcsolása akár még eltérő tudatosságra és fogyasztói viselkedési mintára is utalhat.

⁷⁹ VJ/32-14/2016. 2. pont

⁸⁰ VJ/32-16/2016. számú irat melléklete

134. Az Apcom Hungary Kft. (1031 Budapest, Záhony utca 7. C ép. Fszt.) nyilatkozata értelmében az Apcom Hungary Kft. nagykereskedőként egyetlen szerződött magyarországi partnere az Apple Distribution International Ltd.-nek, de kereskedőként több partnere is van a cégnek (pl. a mobilszolgáltatók). Az Apcom Hungary Kft. feladatát képezi a „közvetlen Apple szerződéssel nem rendelkező” viszonteladók kiszolgálása. Az Apcom Hungary Kft. az Apple Inc.-vel nem áll szerződéses kapcsolatban.

135. Az Apcom Hungary Kft.-nek nincs pontos ismerete a telefonok szoftverének működésére vonatkozóan és a frissítésekre vonatkozóan sem tesz közzé információkat.

Magyar Telekom Nyrt.⁸¹

136. A Telekom nem rendelkezik adattal arról, hogy az Apple készülékek felhasználói milyen díjcsomaggal rendelkeznek aktuálisan (kizárólag a szerződéskötéskor időpontjában választott díjcsomagot ismeri, melyet azóta megváltoztathatott a fogyasztó), milyen iOS operációs rendszert használnak, mivel nem rendelkeznek információval az iOS rendszer frissítéséről, továbbá a Wi-Fi használati szokásokról sem rendelkezik információval, illetve nem ismer olyan módszert sem, amellyel ezen adatok akár becsülhetőek lennének.

137. A Telekom álláspontja szerint a felhasználói az alábbi két forrásból tájékozódhatnak a Wi-Fi asszisztens szolgáltatásra vonatkozóan:

- az Apple honlapján közzétett tájékoztatásból (<https://support.apple.com/hu-hu/HT201222>):
„Az Apple termékeken használt iOS 9-es és újabb verzióiban megtalálható Wi-Fi-asszisztens automatikusan átvált a mobil adathálózatra, amikor gyenge a Wi-Fi kapcsolat. A Wi-Fi-asszisztens lehetővé teszi, hogy a készülék akkor is kapcsolódjon az internethez, ha gyenge a Wi-Fi kapcsolat. Így például a Safarit használja, és a gyenge Wi-Fi kapcsolat miatt a weboldal nem töltődik be, a Wi-Fi-asszisztens aktiválódik, és automatikusan átvált a mobil adathálózatra – a weboldal ekkor betöltődik. A Wi-Fi-asszisztens a legtöbb alkalmazással használható, így például a következőkkel is: Safari, Apple Music, Mail, térképek. Mivel gyenge Wi-Fi kapcsolat esetén sem szakad meg a kapcsolat az internettel, valószínűleg nagyobb lesz a mobil adatforgalom – a legtöbb felhasználó esetén azonban csak néhány százalékkal lesz magasabb, mint a funkció használata nélkül.”
- a Telekom által közzétett alábbi tájékoztatásból (<http://www.telekom.hu/mobil/keszulekbeallitas/mobiltelefonok/apple-iphone-6s-plus/hasznalat-es-beallitasok/iOS-9/internet-es-halozat/Wi-Fi-asszisztens-kikapcsolasa>):

⁸¹ VJ/32-16/2016. számú irat melléklete



138. A Telekom nyilatkozata szerint
- az Apple termékek prémium termékek, melyek jellemzően magasabb adatforgalmat tartalmazó díjcsomagokkal kerülnek értékesítésre, az Apple termékeket használó előfizetők több adatforgalmat használnak, mint a többi okostelefont használó Telekom előfizető.
 - amennyiben egy előfizető túllépi adatforgalmi keretét, akkor lassítást fog észlelni az adatforgalmában és lehetősége van további adatmennyiség vásárlására is. A Telekom az adatmennyiség felhasználását követően azonban nem kötelezi további adatforgalom vásárlására az ügyfeleit, és túlhasználati díjat sem számít fel, az előfizető mindössze az internet-szolgáltatás lassulását tapasztalja.
 - az okostelefont felhasználó fogyasztók szofisztikáltabbak, tudomással bírnak arról, hogy Wi-Fi-t használnak vagy mobil adatforgalmat, ismert számukra mind a Wi-Fi, mind a hálózati adatforgalom (LTE, GPRS, 3G, 4G) jele. Amikor a Wi-Fi-asszisztens aktiválódik, akkor rögtön megjelenik a mobil adathálózat ikonja a készülék állapotsávján, így a fogyasztó azonnal értesül arról, hogy adatforgalom használata során a Wi-Fi vagy mobil hálózatalapú elérést használ.
139. A Telekom három panaszt csatolt, melyben említésre kerül a Wi-Fi-asszisztens szolgáltatás, ezek azonban nem tartalmaznak releváns információt a vizsgált kereskedelmi gyakorlat tekintetében.

Vodafone Magyarország Zrt.⁸²

140. A Vodafone nyilatkozata szerint nem rendelkezik adattal arról, hogy az Apple készülékek felhasználói milyen iOS operációs rendszert futtatnak a készülékeiken, mivel nem rendelkezik információval a készülékeken futó szoftverek frissítéséről, magatartásukat milyen Wi-Fi és mobil-adatforgalom használati szokások jellemzik, továbbá nem rendelkezik információval az esetleges adatmennyiség-túllépések okairól sem.

A Vodafone-hoz – előadása szerint – a Wi-Fi asszisztens szolgáltatással kapcsolatos panasz nem érkezett, de saját észlelés alapján felkészült egy esetleges ilyen tárgyú panasz kezelésére az alább tájékoztató szöveggel:

⁸² VJ/32-16/2016. számú irat

„Az adatforgalom automatikusan átválthat mobilinternetre, még akkor is, ha Wi-Fi hálózat közelében van és fel van rá csatlakozva. Ez az iOS egyik új funkciója miatt van, amit Wi-Fi asszisztensnek hívnak.

Ennek az a lényege, hogy ha a mobil adatforgalom és a Wi-Fi is engedélyezve van, ha a készülék gyenge Wi-Fi jelet érzékel, automatikusan átvált mobil adatforgalomra. Ez egy kényelmi funkció, viszont kellemetlenséget is okozhat, mert az ügyfél, ha nem figyeli, a készülék automatikusan átválthat mobil adatforgalomra. Ez az iOS 9-ben automatikusan be van kapcsolva. Amennyiben az ügyfél magas adatforgalomra panaszkodik, akkor érdemes kikapcsolni, ezt az alábbi módon tudjátok megtenni:

Az alábbi elérési útvonalon tudjuk kikapcsolni: Beállítások/Mobiltelefon/Wi-Fi asszisztens – Ki (itt görgessük teljesen le a lap aljára.)

Fontos tudnivalók:

- A Wi-Fi asszisztens nem vált át automatikusan a mobil adathálózatra, ha az adatroaming be van kapcsolva.
- A Wi-Fi asszisztens csak akkor működik, ha az alkalmazások az előtérben futnak – nem aktiválódik a tartalmak háttérében történő letöltések.
- A Wi-Fi asszisztens nem aktiválódik néhány olyan külső fejlesztésű alkalmazás esetén, amely hangot vagy videót streamel, illetve mellékleteket tölt le – ilyenek például a levelezőalkalmazások -, mivel nagy mennyiségű adatot használnak fel.”

141. Figyelemmel arra, hogy online módon (egy felhasználói fórumon)⁸³ elérhető egy konkrét fogyasztói eset, amivel kapcsolatban az olvasható, hogy a fogyasztónak jóváírásra került a többlet (a vásárolt többlet adat), az eljáró versenytanács magyarázatot kért a Vodafone-tól arra, hogy ezt a panaszt miért nem ismertette, és hogy miért került jóváírásra az összeg. A Vodafone a VJ/32-158/2016. számú iratban megerősítette, hogy jogszabályi kötelezettség hiányában nincs olyan kimutatása, ami az előterjesztett panaszok ilyen mélységű kereshető nyilvántartását jelentené:

- A rendszerekben előfizetésekhez kapcsolódóan ügyfélnév, hívószám, számlafizetői azonosító alapján, célhoz kötötten és meghatározott időtartamig van lehetőségük keresni figyelemmel a kapcsolódó adatvédelmi rendelkezésekre is. Ugyanakkor az eljáró versenytanács által rendelkezésre bocsátott link alapján, az adott weboldaltól hozzájutott olyan információkhoz, ami alapján meghatározható volt az érintett előfizető, a hozzá kapcsolódó bejelentés és a cikkben leírt egyedi megoldás.
- A link alapján meghatározott lakossági előfizetőhöz kapcsolódóan a Vodafone rendszerei alapján a kapcsolódó ügyintézői belső bejegyzés szerint a fogyasztó 1.500 Ft-os azonnali (ügyintézői saját hatáskörben jóváhagyható összeghatárt el nem érő) kompenzációban részesült, egyszeri méltányosságból a kellemetlenség miatt, mert a panasz szerint „iOS 9 szoftverfrissítéskor Apple hiba miatt hamar elfogyott az TCS adatmennyisége, pluszadatot vásárolt”, és az előfizető szerint az „Apple-lel már volt egyeztetés, nem vállalták a felelősséget.”
- Az előfizető Vodafone ügyfélszolgálatára (1270) érkezett 2015. novemberi 25-i hívását visszahallgatva a Vodafone előadta, hogy eseti szóbeli bejelentésről volt szó, amit egyedi elbírálással a Vodafone ügyintézője még a hívásban kezelt. A Vodafone előadása szerint a szóbeli, azonnal orvosolt bejelentésekről a fogyasztóvédelmi törvény rendelkezéseire tekintettel nem vezet nyilvántartást. Nyilvántartásába a szóban, azonnal nem orvosolható panaszok kerülnek rögzítésre, amelyekre a Vodafone-nak a fogyasztóvédelmi törvény alapján 30 napon belül érdemi választ szükséges adnia. Az előző pontbeli nyilvántartásban előfizető, hívószám,

⁸³ http://appleblog.blog.hu/2015/11/26/a_vodafone_lepett_egy_jofejtet_a_wifi-asszisztens_ugyre (VJ/32-155/2016. számú irat)

számlafizetői azonosító alapján lehetséges keresni, a panasz tárgyát rögzítő szabadszöveges mezőkben nem lehetséges keresni, ezért nem akadt fenn a korábbi nyilatkozat idején a fogyasztói jelzés.

142. Az eljáró versenytanács a fogyasztóvédelmi hatóságtól is bekérte a fenti konkrét panaszt jogsegély keretében (mivel a Vodafone nyilvántartása csak néhány szót tartalmazott, de a körülményeket nem ismertette). A panasz leírása (VJ/32-162/2016. számú irathoz csatolva) megfelel a jelen versenyfelügyeleti eljárást megalapozó panasz kapcsán valószínűsített fogyasztói modellnek: a felhasználó nem észlelte, hogy az operációs rendszer frissítésével a Wi-Fi-asszisztens funkció is beállításra kerül, amely funkciót – ha tudott volna róla – kikapcsolja. A felhasználónak otthoni környezetben, tehát Wi-Fi hálózaton többletforgalma keletkezett a korábbi használati jellemzőihez képest, így többlet adatot kellett vásárolnia. A felhasználó nem talált utóbb sem arra vonatkozó információt, hogy mi minősül gyenge Wi-Fi jelnek.
143. A Vodafone hangsúlyozta, hogy a Wi-Fi-asszisztens szolgáltatás az iOS funkciója, amely nem a Vodafone, hanem az Apple Inc. tulajdona és az interneten fellelhető licenc szerződés alapján a szoftver használatára vonatkozó megállapodás az Apple Inc. és az iOS eszköz használója között jön létre, továbbá a Wi-Fi-asszisztens szolgáltatás, mint szoftveres funkció nincs kihatással a Vodafone által nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásra.
144. A Vodafone nyilatkozata értelmében nem áll rendelkezésére olyan adat, amely az általa forgalmazott adatmennyiség vonatkozásában megítélhetővé tenné, hogy az tartalmaz-e a tarifában szereplő adatmennyiségen túl vásárolt adatot, vagy a forgalmazott adaton túli olyan adatot, amiért az előfizető nem fizetett, de lassítva vette igénybe. Nem rendelkezik tehát olyan kimutatással, ami alkalmas annak megítélésére, hogy az adatforgalom jellemzően túllépésre kerül-e, és túllépés esetén – tarifacsomagtól függően – az ügyfelek vásárolnak-e további adatot, vagy lassításra kerül-e az adatforgalom. A Vodafone felhívta a figyelmet arra, hogy az adatmennyiség túllépésének számos oka lehet (pl. nagyméretű fájlok letöltése, eleve nincs Wi-Fi a közelben).

Telenor Magyarország Zrt.⁸⁴

145. A Telenor nem rendelkezik adattal arra vonatkozóan, hogy az Apple készülékek felhasználói milyen iOS operációs rendszert futtatnak a készülékeiken, milyen frissítéseket töltenek le, mennyi adatot forgalmaznak Wi-Fi-n keresztül (mivel nincs rá technológiai megoldás).
146. A Telenor álláspontja szerint a felhasználók a Wi-Fi asszisztens szolgáltatásra vonatkozóan az Apple honlapján közzétett tájékoztatásból informálódhattak (<https://support.apple.com/hu-hu/HT201222>).
147. A Telenor előadta továbbá, hogy az iPhone felhasználók adathasználati szokásairól kutatással nem rendelkezik, de elmondható, hogy az ilyen készüléket használók (és a hozzájuk hasonló tudású készülékeket, okostelefonokat használók) az átlagosnál nagyobb mennyiségben használnak mobil adatforgalmat, illetve nagyobb arányban használják olyan célokra a készüléküket, amely hagyományos értelemben vett hanghívásokon kívüli célok és valamilyen mértékű adatforgalmat igényelnek.
148. A Telenor nyilatkozata szerint az iPhone felhasználók adatfelhasználási gyakorlatának befolyásoló körülményei az alábbiak:
- felhasználói (tartalom) igény (pl.: e-mail, böngészés, képek, videók megtekintése)
 - csatlakozásra használt eszköz jellege (pl.: kis képernyős, nagy képernyős mobil eszköz, TV, laptop)

⁸⁴ VJ/32-16/2016. számú irat

- a készülékek beállításai (automatikus készülék szoftverfrissítések engedélyezése, megjelenített tartalom minősége)
- a készülékekre telepített applikációk és programok, és ezek beállításai (alkalmazás szoftverfrissítés, tartalom folyamatos betöltése).

149. A Telenor előadta, hogy az Apple termékeket használó előfizetők olyan nagyszámú és heterogén csoport, hogy az összes létező előfizető-típus, illetve tarifacsomag használata megtörténik.

150. A Telenor előadása szerint az iPhone készüléket használó érintett előfizetők mobil adatforgalmát megbecsülte a frissítés megelőző és azt követő héten és az nagyságrendileg azonos nagyságú volt. Előadta azonban azt is, hogy álláspontja szerint nehéz lenne bármilyen összefüggést kimutatni a Wi-Fi-asszisztens bevezetése és az adatforgalom változása között, mert a felhasználók adatforgalmi igénye folyamatosan változik: tendenciájában nő az adat iránti kereslet (az elérhető tartalom bővülésével), valamint az adatmennyiségre pozitív hatást gyakorol a hálózat fejlesztése (mind a lefedettség, mind az elérhető kapacitás, adatsebesség kapcsán), továbbá az előfizetők eszközeinek újabb adatátvitelt támogató (4G) képes készülékekre való cseréje.

151. A Telenornak nincs tudomása kifejezetten Wi-Fi-asszisztenssel kapcsolatos ügyfélpanaszról. Előadta továbbá, hogy az adott csomagban foglalt mobiladat mennyiség keretének csökkenését követően vagy lassítja az adatforgalmat (belföldön) vagy nem teszi lehetővé annak elérést, csomagtól függően.

152. A Telenor álláspontja szerint nem áll módjában a Wi-Fi-asszisztens szolgáltatásaira gyakorolt közvetlen hatását megvizsgálni, külön tekintettel az alábbiakra:

- a Telenor nem tudja mérni, hogy az ügyfelek által használt alternatív (otthoni, munkahelyi, vagy más helyszíneken használt), illetve más szolgáltató által biztosított Wi-Fi eléréseken keresztül milyen adatot forgalmaznak,
- a Telenor nem tudja ellenőrizni, hogy ezen eszközök jól vannak-e beállítva, megfelelő térerővel rendelkeznek, nincs-e hatótávon belül egyéb interferencia, ami befolyásolja a Wi-Fi hatótávot,
- a Telenor nem tudja vizsgálni, hogy amennyiben megszakad a Wi-Fi kapcsolat, akkor az miért történt meg,
- a Telenor látja és regisztrálja, hogy a mobiladat-hálózatra felcsatlakozik egy készülék, de azt, hogy ez miért történt, azt nem.

153. A Telenor kiemelte, hogy az előfizetők a készülék beállításai segítségével rendelkezhetnek arról, hogy a készülék csatlakozik vagy sem mobil adathálózatra. Ezen a felületen rendszerint figyelmeztetést is kap a felhasználó arról, hogy a mobil adatkapcsolat többletköltséget okozhat a számára. A mobil adatkapcsolat engedélyezése után, álláspontja szerint nincs lényeges különbség abban (az ügyfél elhatározását tekintve), hogy a mobil adathálózat a Wi-Fi hálózat elérhetősége hiányában kapcsoljon be (mint általában az okostelefonok esetében) vagy erre már akkor kerüljön sor (a Wi-Fi-asszisztens használatával), amikor gyenge a Wi-Fi minősége.

154. A Telenor nyilatkozata szerint adott csomagban foglalt mobiladat mennyiség keretének csökkenését követően vagy lassítja az adatforgalmat (belföldön) vagy nem teszi lehetővé annak elérést, csomagtól függően. Az adatkeret felhasználása esetén az adatforgalom lassítás feloldására, vagy az internet elérés biztosítása érdekében az ügyfeleknek lehetőségük van egyszeri adatjegyek megrendelésére (500-3500 Ft közötti áron).

A Federal Trade Commission tanulmánya

155. Az amerikai egyesült államokbeli Federal Trade Commission (a továbbiakban: FTC) 2013 márciusában készített „*.com Disclosures, How to Make Effective Disclosures in Digital Advertising*”

tanulmánya (a továbbiakban: tanulmány) iránymutatásul szolgál azon vállalkozásoknak, akik a jogszerűség követelményének megfelelően akarnak online reklámozni.

156. A tanulmány szerint amennyiben egy vállalkozó feltételeket tesz közzé, azoknak világosaknak, érthetőeknek és feltűnőeknek kell lenniük, továbbá a lehető legközelebb kell elhelyezkedniük ahhoz az ajánlathoz, amelyre vonatkozik. Amennyiben egy ajánlat különböző platformokon elérhető, akkor a hozzátartozó feltételeknek valamennyi platformon láthatónak, elérhetőnek kell lennie.
157. A tanulmány⁸⁵ taglalja, hogy a kommunikációt közzétevőnek az alábbiak ismeretében kell lennie:
- a fogyasztó nem olvassa el a teljes weboldalt, vagy honlap oldalt, ugyanúgy ahogy a nyomtatott oldalakat sem, ezért a vonatkozó feltételeknek olyan közel kell elhelyezkedniük a rendelkezésekhez, amelyekre vonatkoznak, amilyen közel lehetséges;
 - a legörgetés növeli annak a rizikóját, hogy a fogyasztóhoz nem jut el a valamennyi feltétel. Amennyiben a feltétel hosszabb annál, minthogy egy képernyőoldalra kiferjen, azaz a fogyasztónak a feltételek megismeréséhez tovább kell görgetnie, problémás elvárni ezt, hiszen azon fogyasztók, akik nem görgetnek le megfelelően hosszan, elveszítenek fontos információkat. Így amennyiben a hirdető továbbgörgetéssel megismerhető információt kíván eljuttatni a fogyasztóhoz, akkor informálnia kell a fogyasztót arról is, hogy meddig kell görgetnie, mikor ér az információ-közlés végére.
158. A tanulmány kitér arra is, hogy a hirdetőnek kell hangsúlyosan kommunikálnia a fogyasztó felé a feltételek, olyannyira, hogy figyelmébe kerüljön és megértse azokat azzal a rendelkezéssel összefüggésben, amelynek tartalmát módosítja. A tanulmány külön címszava szól
- az érzékelhető közelség feltételéről, ami arra utal, hogy egyazon képernyő oldalon szükséges szerepeltetni a feltételt és az állítást,
 - a feltételekre utaló hiperlinkről, amelynek azonos oldalon és közvetlenül a feltétel mellett kell elhelyezkednie, különösen akkor, ha az költségekről tartalmaz információkat.

Mobilinternetezés Magyarországon

159. Tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont több tekintetben is hangsúlyozta, hogy a potenciális többlet-adatforgalom csak elenyésző lehetett, az eljáró versenytanács szükségesnek tartja kiemelni, hogy a releváns időszakban Magyarországon a mobilinternetezés európai viszonylatban relatíve drága szolgáltatásnak minősült.⁸⁶
160. Egy telekommunikációs tanácsadó cég, a Rewheel (2015. évre vonatkozó) felmérése szerint havi 35 euróért Magyarországon volt elérhető az egyik legkevesebb adatforgalom. A felméréshez használt alapegység egy olyan 35 eurós előfizetés volt, amihez 1000 perc beszélgetési idő és korlátlan SMS-küldés járt (voltak olyan európai államok, ahol ilyenek nem voltak egyáltalán elérhetőek, így ezek kiestek a felmérésből is).
161. A Van Dijk tanácsadó cég Európai Bizottságnak készített kutatása⁸⁷ értelmében is Magyarországon a legdrágábbak között vannak a szélessávú előfizetések Európában. A 2015. februári díjakat nézve egy 12 és 30 megabit közötti internet-hozzáférés közepes ára 7101 Ft volt havonta, ami az

⁸⁵ <https://www.ftc.gov/sites/default/files/attachments/press-releases/ftc-staff-revises-online-advertising-disclosure-guidelines/130312dotcomdisclosures.pdf>, tanulmány 6. oldal

⁸⁶ http://index.hu/tech/2016/08/03/magyarorszag_a_legdragabb_a_mobilnet/
<http://www.politico.eu/article/data-telecoms-europe-divide/>

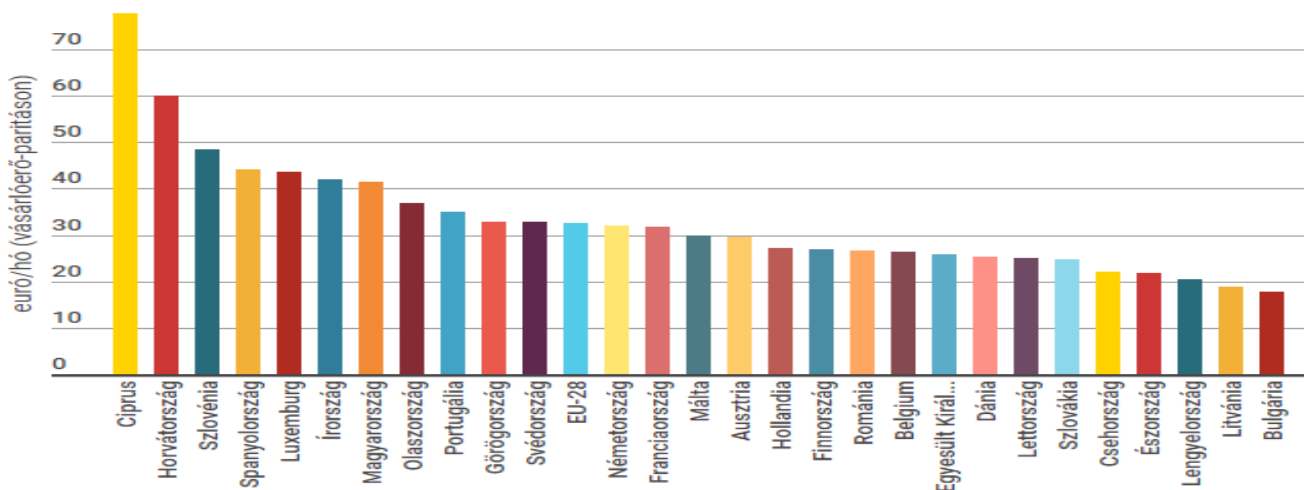
<http://hirlevel.egov.hu/2016/08/08/nagyon-draga-a-magyar-mobilnet/>

⁸⁷ <http://www.origo.hu/itthon/20160819-draga-magyar-internet-europai-osszehasonlitas-arak.html>

országok eltérő jövedelmi viszonyait és árszínvonalát figyelembe véve a hetedik legmagasabb az uniós rangsorban:

Az internet-előfizetések havidíja Európában

(12–30 megabites csomagok, 2015 februárjában)



162. Az Ariosz Kft. által a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság megbízásából készített (2016. októberi) felmérés eredményei⁸⁸ kapcsán az eljáró versenytanács a mobilinternet és a wifi használati szokásokat illetően – annak alátámasztására, hogy a korlátlan mobilinternet csomagok használata még mindig nem terjedt el jelentős mértékben – az alábbi, a piackutatótól származó megállapításokat emeli ki:

- A mobiltelefon-készülékekhez kapcsolódó mobilinternet-előfizetések száma 3,3 millióra nőtt.
- A mobilinternetet használó személyek 40%-a tudomása szerint forgalomkorlátozott csomaggal netezik, de a korlátosság az érintettek 61%-át nem befolyásolja a használatban.
- Az ún. „Large Screen” (desktop, laptop vagy tablet) mobilinternetet használók 35%-a, az ún. „Small Screen” (mobiltelefon-készülék, jellemzően okostelefon) mobilinternetezők 53%-a számolt be forgalomkorlátozott adatcsomagról. Utóbbiak közel fele 1 GB-osnál kisebb csomaggal rendelkezik.
- A korlátlan csomagról beszámolóknak nagy aránya feltehetően a fogyasztók tájékozatlanságára utal, hiszen az ÁSZF-ek szerint gyakorlatilag nem volt a felmért időszakban Magyarországon korlátozás nélküli adatcsomag. Ők valószínűleg azért gondolták, hogy korlátlan a csomagjuk, mert az adatkeret elérésével csak lassítja, de nem szünetelteti a szolgáltatást a szolgáltatójuk.
- A 13 évnél idősebb személyek 40%-a használ mobilinternetet akár mobiltelefonon, akár számítógépen. A kizárólag „Small Screen” mobilinternet használati aránya a népesség körében 34%, a csak „Large Screen” mobilinterneté viszont csak 1,6%. 4% használ mindkét fajta mobilinternetet.
- A kis- és nagyképernyős mobilinternet használata nagyon eltérő megoszlásokat mutat a használat és a szükséges eszközök nyújtotta lehetőségek tekintetében. Míg a „Small Screen” mobilinternetet a szükséges eszközzel (okostelefonnal) rendelkezők háromnegyede használja is, addig a „Large Screen” mobilinternetet csak a számítógéppel rendelkezők 8%-a veszi igénybe.

⁸⁸ http://nmhh.hu/dokumentum/173422/lakossagi_tavkozles_2016_teljes_vegleges.pdf

- Összességében 1,2 millió olyan okostelefon-használó van, aki nem használ mobilinternetet. Ők a mobilinternetezőknél valamivel nehezebb anyagi körülmények között élnek, kevésbé iskolázottak és valamivel idősebbek.

163. A felmérés szerint az okostelefonnal rendelkezők, de mobilinternetet nem használók a következő indokok miatt nem használják a mobilinternetet:

Miért nem használ mobiltelefonon mobilinternetet?	„Small Screen” mobilinternetet nem használó okostelefonnal rendelkezők (N=1,156 millió fő, n=233)
van vezetékes internetem, és az elég	54%
nincs szükségem rá	49%
wifin szoktam internetezni, az is elég	30%
túl drága	23%

164. A felmérés szerint továbbá a mobiltelefonjukon internetezők kétharmada (69%) mobilinterneten és wifin keresztül egyaránt szokott kapcsolódni az internetre. Az elmúlt fél évtizedben jelentősen csökkent a kizárólag wifin (10%) vagy kizárólag mobilinterneten (19%) keresztül kapcsolódók aránya, és erősödött a mindkét technológiát egyszerre használóké.

VI.

Az eljárás alá vont álláspontja

Az eljárás alá vont álláspontja a vizsgálati szakban, illetve az eljáró versenytanácsai előzetes álláspontot megelőzően

A Wi-Fi-asszisztens fejlesztésének indoka

165. Az Apple Inc. álláspontja szerint⁸⁹ a piacon elfoglalt pozíciója folytán lehetővé válik, hogy világszínvonalú szolgáltatást nyújtson. A termékeinek tervezése során azt tartja szem előtt, hogy azok intelligensek, proaktívak és folyamatosan javulók legyenek. Gazdag felhasználói élményt akar nyújtani ügyfeleinek az Apple eszközök használatával, akár üzeneteket küldenek, fotót töltenek fel vagy egyéb tevékenységet végeznek is a fogyasztók.

166. A megbízható hálózati kapcsolat alapvető az okostelefonok használata során, ezért tervezték meg az iOS rendszert is akként, hogy mindig intelligensen legyen képes kezelni a hálózati kapcsolatokat. Az Apple Inc. folyamatosan azon van, hogy az iOS-t javítsa és biztosítsa azt, hogy a felhasználók a legjobb élményhez jussanak, mikor egyik hálózatról a másikra térnek át, és támogassa, hogy a felhasználók a Wi-Fi-t használják, egyszerűen tudják menedzselni, kontrollálni ezen hálózatok használatát. Ezek a kontroll-lehetőségek teszik lehetővé a felhasználók számára, hogy kikapcsolják a mobiladat-forgalmat. Ugyanakkor arra kellett rájönnie az eljárás alá vontnak, hogy vannak olyan esetek, mikor a felhasználók kezében lévő eszközök nagyon gyenge Wi-Fi kapcsolathoz jutnak, és ezzel rossz felhasználói tapasztalatokat szereznek, például, ha nem kapják meg üzeneteiket. Mielőtt az iOS 9 megszületett volna, a felhasználónak vagy el kellett távolodnia a Wi-Fi hálózattól, vagy ki kellett a Wi-Fi-t kapcsolni, hogy a mobiladat-hálózatot tudja használni a megfelelő minőség érdekében. Az iOS 9-cel egy olyan fejlesztést valósítottak meg, melynek lényege, hogy a hálózatról történő átállást segíti. A Wi-Fi-asszisztens az ún. „holt zónában” teszi zökkenőmentessé az átállást.

167. Az Apple Inc. szerint⁹⁰ egy mobileszköz esetén a legfontosabb dolog, hogy mobil internetkapcsolatot tesz lehetővé adatforgalom vagy Wi-Fi kapcsolat segítségével. A Wi-Fi-asszisztensnek semmi más funkciója nincs, mint hogy biztosítsa az átmenetet a Wi-Fi és a mobil

⁸⁹ VJ/32-34/2016. 5. oldal

⁹⁰ VJ/32-34/2016. 4-5. oldal

adathasználat között. Tulajdonképpen a funkció szerepe az, hogy amennyiben távolodik otthonról a felhasználó és egyre gyengébb lesz a Wi-Fi jel, folyamatos internet kapcsolatot tartson a felhasználó számára.

168. Az eljárás alá vont előadta, hogy a fejlesztésére egy ügyfélfrusztrációra történő reagálásként került sor. Ennek az eszköznek, funkciónak a segítségével az átmenet a Wi-Fi kapcsolatból a mobil adathasználatra zökkenőmentessé vált. Az Apple Inc. előadta továbbá,⁹¹ hogy semmiképpen nem lenne érdeke, hogy a felhasználói rossz minőségű hálózathoz jussanak, hanem az az érdeke, hogy az ügyfélélmény jó legyen.
169. Az eljárás alá vont a Wi-Fi-asszisztens szolgáltatás automatikus beállításának indokaként előadta,⁹² hogy az Apple a legjobb felhasználói élményt akarja biztosítani a felhasználóinak, és a Wi-Fi-asszisztens funkció egy jobb felhasználói élményt nyújt gyenge Wi-Fi hálózat esetén azzal, hogy amennyiben arra szükség van, mobil adathálózat használatára kerül sor, ugyanakkor hangsúlyozni kívánta, hogy csak azon alkalmazások esetén működik, melyek a felhasználó kezdeményezésére az előtérben futnak.

Tájékoztatás a Wi-Fi-asszisztens szolgáltatásról

170. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint⁹³ a Wi-Fi-asszisztens szolgáltatásról a felhasználókat az eszközökön, tájékoztató anyagokban és az iPhone használati útmutatójában tájékoztatta. Az eljárás alá vont hivatkozott továbbá arra, hogy a felhasználók az eszközükön könnyedén kikapcsolhatják a Wi-Fi-asszisztens funkcióit, a Beállítások > Mobilhálózat menüben legörgetve a Wi-Fi-asszisztens funkció megérintésével, mely információk elérhetőek a tájékoztató anyagokban és a felhasználói kézikönyvben.
171. Az eljárás alá vont előadta továbbá, hogy az Apple teljes mobilhálózati adatforgalom kezelését bemutató tájékoztató anyagot is közzétett a felhasználók számára a <http://support.apple.com/en-gb/HT201299> weboldalon.

Wi-Fi-asszisztens szolgáltatás igénybevételevel járó többlet kötelezettség és -költség

172. Az eljárás alá vont nyilatkozata⁹⁴ szerint, azon felhasználók, akik gyenge Wi-Fi kapcsolat esetén mobilhálózaton kapcsolódnak az internethez, nagyobb mennyiségű adatforgalmat használhatnak fel, azonban ez a megnövekedett adatfelhasználás a legtöbb felhasználó esetében a korábbi felhasználáshoz képest csak néhány százalékkal növeli meg a mobil adatforgalom mennyiségét.
173. Ugyanakkor az eljárás alá vont hivatkozott a Wi-Fi-asszisztens előnyére is. Amennyiben ugyanis néhány felhasználó gyenge jel esetén lekapcsolná a Wi-Fi funkciót és megfelelne arról, hogy visszakapcsolja a Wi-Fi-t, amikor annak jele erősebb lesz, a Wi-Fi-asszisztens funkció használatának köszönhetően ezen felhasználók kevesebb mobilhálózati adatforgalmat használnak fel az automatikus beállítás miatt.
174. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a Wi-Fi-asszisztens funkció használatával együtt járó többletterhekről a felhasználókat online tájékoztatta, valamint úgy, hogy a mobilhálózati beállítások között felhívta a figyelmet arra, hogy a Wi-Fi-asszisztens funkció „*automatikus mobilhálózati adatforgalmat fog használni, amikor a Wi-Fi kapcsolat gyenge*”. Ez a tájékoztatás az Apple felhasználói számára azonnal elérhető volt az iOS 9 operációs rendszer letöltésével.
175. Az eljárás alá vont azon nyilatkozatát, miszerint az adat-felhasználási mennyiség csupán néhány százalékkal növekszik a Wi-Fi-asszisztens funkció használatával, azzal indokolta,⁹⁵ hogy a

⁹¹ VJ/32-34/2016. 9. oldal

⁹² VJ/32-4/2016. 13. pont

⁹³ VJ/32-4/2016. 12. pont

⁹⁴ VJ/32-4/2016. 10. pont

⁹⁵ VJ/32-12/2016. 7. pont a) bekezdés.

„beleegyező” felhasználóktól gyűjtött diagnosztikai és felhasználásra vonatkozó adatok a mobilhálózat használatára vonatkozó adatokat is magukban foglalják azon felhasználók tekintetében, akik a Wi-Fi-asszisztens funkciót bekapcsolták készülékükön. Magyarországon a „beleegyezők” száma megközelítőleg [ÜZLETI TITOK] eszközt jelent.⁹⁶ A beleegyezők [ÜZLETI TITOK]% -a [ÜZLETI TITOK] MB vagy annál kevesebb adatot használ hetente a Wi-Fi-asszisztens funkció használata miatt, ami az adott időszakra vonatkoztatva az összes adathasználathoz képest minimális részt jelent.

176. Az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy a Wi-Fi-asszisztens funkciónak vannak olyan funkciói, amivel csökkenteni lehet annak kockázatát, hogy a felhasználók jelentős növekedést tapasztaljanak a mobilhálózati adatforgalom használata során, mivel
- a Wi-Fi-asszisztens nem vált át automatikusan a mobil adathálózatra, ha az adatroaming be van kapcsolva;
 - a Wi-Fi-asszisztens csak akkor működik, ha az alkalmazások az előtérben futnak - nem aktiválódik a tartalmak háttérben történő letöltésekor;
 - a Wi-Fi-asszisztens nem aktiválódik néhány olyan külső fejlesztésű alkalmazás esetén, amely hangot vagy videót streamel, illetve mellékleteket tölt le, mivel nagy mennyiségű adatot használnak fel.
177. Ennek a megnövekedett mobilhálózati adatforgalomnak nincs hatása a korlátlan adatforgalmat tartalmazó előfizetéssel rendelkező felhasználókra nézve, illetve azon felhasználókra, akik olyan előfizetési csomaggal rendelkeznek, amely magasabb adatforgalmat foglal magában, mint a felhasznált adatforgalom.
178. Az Apple Inc. nyilatkozata szerint Magyarországon a tipikus adatforgalom előfizetés nagysága a havi 500 MB és a korlátlan adatforgalom között mozog. Az iPhone-okkal leggyakrabban értékesített előfizetés havi 2 GB. Számptalan előfizetés foglal magába „túlhasználat elleni védelem” funkciót, mely automatikus többlet-adatforgalmat kínál. A szolgáltatók annak biztosítására kínálják ezt a többlet-adatforgalmat, hogy az ügyfél folytassa a mobilhálózati adatforgalom használatát félbeszakítás nélkül és annak elkerülése végett, hogy az ügyfél ne lepődjön meg a vártnál magasabb havidíjon. Az ilyen automatikus többlet-adatforgalom díja a szolgáltatótól függ és mértéke gyakran változik – jelenleg az átlagára kb. 5 euró minden további 1 MB után. Az eljárás alá vont előadta továbbá, hogy az előfizetések többsége díjmentes vagy kedvezményes hozzáférést biztosít sok szolgáltatáshoz, mint pl. a Facebook, videó- és TV alkalmazások vagy zeneszolgáltatások, mint a Spotify vagy a Deezer, így a felhasználó mobilhálózati adatforgalmára semmilyen vagy minimális hatással lenne, ha a Wi-Fi-asszisztens a Wi-Fi-ről mobilhálózatra kapcsol ilyen szolgáltatások tekintetében.⁹⁷
179. Az eljárás alá vont kifejezetten hivatkozott arra, hogy más felhasználók mobilhálózati adatforgalmuk csökkenését tapasztalhatták a Wi-Fi-asszisztens használatának következtében. A Wi-Fi-asszisztens nélkül egyes vásárlók gyenge Wi-Fi jel esetén lekapcsolják a Wi-Fi funkciót, azután megfelelnek arról, hogy visszakapcsolják azt, amikor annak a jele erősebb lesz.
180. Az eljárás alá vont kiemelte továbbá, hogy az iOS 9.3-mal a felhasználók nyomon követhetik, hogy mennyi mobilhálózati adatforgalmat használtak fel, amikor a Wi-Fi-asszisztens funkciót a Mobilhálózati beállítások menüben bekapcsolták.

⁹⁶ VJ/32-38/2016. 6. pont

⁹⁷ Az eljáró versenytanács ebben a körben előzetesen utal arra, hogy a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság a közelmúltban (2017. szeptemberi sajtóközlemények) két határozatában is jogsértőnek állapította meg és megtiltotta az ilyen gyakorlatot a netsemlegesség elvére is figyelemmel. Lásd:

http://nmhh.hu/dokumentum/190003/md_29545_10_2016_Telenor_hs_mymusic_masodfok.pdf,
http://nmhh.hu/dokumentum/190001/md_27686_9_2016_Telenor_hs_mychat_masodfok.pdf

Felhasználói panaszok

181. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint⁹⁸ nyilvántartásában 2015 szeptemberétől, az iOS 9 bevezetésétől kezdődően, az ügyfélszolgálathoz egy magyarországi ügyféltől érkezett be hívás 2016 februárjában, aki az iOS 9 operációs rendszerre történő frissítés következtében megnőtt mobilhálózati adatforgalomra vonatkozóan tett panaszt. Az eset feljegyzései szerint a tanácsadó leellenőrizte a vásárló beállításait, és egyeztetett vele az adatforgalommal kapcsolatban. Ennek alapján nem lehetett egyértelműen megállapítani, hogy a mobilhálózati adatforgalom a Wi-Fi-asszisztens funkció miatt nőtt volna meg. Az ügyfél ezt követően már nem lépett kapcsolatba az Apple Inc.-vel.

Az Apple érdekeltsége a Wi-Fi-asszisztens funkció aktiválásában

182. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint⁹⁹ az Apple Inc. semmilyen bevételhez nem jut a Wi-Fi-asszisztens funkció használatából és más hasonló érdeke sem fűződik ezen alkalmazás támogatásához. Az Apple Inc. ugyanakkor akként nyilatkozott, hogy a legjobb felhasználói élményt kívánja nyújtani felhasználói számára azáltal is, hogy a Wi-Fi-asszisztens funkció élvezhetőbb felhasználói élményt biztosít gyenge Wi-Fi hálózat esetén azzal, hogy amikor az szükséges, mobilhálózati adatot használ az alkalmazások zökkenőmentes, megszakítások nélküli futtatásához.¹⁰⁰
183. Ez egy olyan fejlesztés, amire a vásárlók Applecare-en keresztül történt visszajelzései alapján került sor, egyes alkalmazások ugyanis gyakran nem töltődtek be megfelelően, vagy nem működtek jól akkor sem, amikor azok Wi-Fi hálózathoz kapcsolódtak. A Wi-Fi-asszisztens funkció nélkül, ahol a Wi-Fi jelerőssége gyenge, ott a felhasználó által használt alkalmazás a tartalmakat nem fogja gyorsan betölteni vagy letölteni. A Wi-Fi-asszisztens funkció nélkül a vásárlónak egy olyan helyre kellene mennie, ahol a Wi-Fi jele erősebb, vagy sokkal messzebb kerülnie a Wi-Fi kapcsolattól, vagy a Wi-Fi-t manuálisan ki, a mobilhálózati adatforgalmat pedig be kellene kapcsolnia. A Wi-Fi manuálisan történő kikapcsolása azt jelenti, hogy a felhasználónak később emlékeznie kell arra, hogy a Wi-Fi-t vissza kell kapcsolnia, és addig az ideig nem fog rendelkezni a Wi-Fi-asszisztens funkcióban foglalt, a mobilhálózati adatforgalmat korlátozó biztosítékok összességével.
184. Egy iPhone használata során vásárlói elvárnak egy bizonyos fokú érzékenységet és gyorsaságot. Az alkalmazások tartalmának elérhetőnek kell lennie, azonban ha ez nem így van, akkor az veszélyezteti az Apple termékek értékesítését.

Az eljárás alá vont álláspontja, észrevételei a Vj/32-80/2016. számú vizsgálati jelentésre

185. Az eljárás alá vont a Vj/32-80/2016. számú vizsgálati jelentésre a következő észrevételeket tette. Az eljárás alá vont szerint a jelentésnek nem sikerült alátámasztania a kifogásolt magatartás jogsértő voltát, ezért kérte az eljáró versenytanácsot, hogy a Tptv. 76. § (1) bekezdés j) pontja alapján állapítsa meg, hogy a társaság magatartása nem jogsértő vagy a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 31. § (1) bekezdés i) pontja alapján a versenyfelügyeleti eljárást szüntesse meg.
186. Előadása szerint a társaság által fogyasztóknak szolgáltatott információ arányos a jelentős többlet mobiladat-forgalom hiányára és ezáltal fogyasztói hátrány hiányára tekintettel. A fogyasztók többféleképpen részesülnek tájékoztatásban a Wi-Fi-asszisztens tekintetében, ideértve az iOS 9-re történő frissítés során, a társaság weboldalán¹⁰¹ és a használati útmutatóban¹⁰² kapott tájékoztatást.

⁹⁸ VJ/32-12/2016. 7. pont c) bekezdés.

⁹⁹ VJ/32-4/2016. 16. pont

¹⁰⁰ VJ/32-12/2016. 9. pont

¹⁰¹ A Wi-Fi-asszisztens című, <http://support.apple.com/hu-hu/HT205296> weboldalon 2015. október 13-ától angol és magyar nyelven elérhető információ.

¹⁰² A használati útmutató tartalmaz információt a Wi-Fi-asszisztens fő jellemzőiről, arról, hogy a felhasználó mobilhálózaton keresztül többletköltségeket érhet el.

Továbbá, amikor a Wi-Fi-asszisztens be van kapcsolva, az állapotsávban megváltozik a Wi-Fi ikon mobiladat-forgalom ikonra változik - a fogyasztók minden esetben láthatják, hogy Wi-Fi-t vagy mobiladatot használnak.

187. Az eljárás alá vont szerint a jelentés az okostelefonok adatforgalmának téves értelmezésére alapul. Minden okostelefon alapértelmezett helyzetben mobiladatot használ, így általában szükséges hozzá mobiladat előfizetés. A mobiladat-forgalom akkor kerülhető el, ha Wi-Fi hálózat elérhető, függetlenül a Wi-Fi-asszistenstől, azonban ehhez a felhasználónak be kell kapcsolnia és be kell állítania a készüléken a Wi-Fi kapcsolatot. A Wi-Fi-asszisztens, az esetek meghatározó többségében nem vezet többlet mobiladat-forgalomhoz, csak lehetővé teszi a fogyasztók számára, hogy korábban, a szolgáltatás pufferelése és megszakítása nélkül használhasson mobiladatot, ha a Wi-Fi kapcsolat megszűnik.
188. Az eljárás alá vont példaként előadta, hogy a fogyasztó használni akarja a Térképek (Maps) alkalmazást a készülékén, miközben kisétál otthona ajtaján az autójához és „holt teret” tapasztal, ahol megszűnik a Wi-Fi kapcsolat. A Wi-Fi-asszisztens lehetővé tenné a Térképek alkalmazásnak, hogy gyorsabban töltődjön be, mivel a készülék átkapcsolna Wi-Fi-ről mobiladatra még mielőtt a fogyasztó a szolgáltatás megszakítását tapasztalja. Mindkét esetben a felhasználó ugyanannyi mobiladatot használna a Térképek betöltésére, csak a Wi-Fi-asszisztens használatával a betöltés gyorsan és zavartalanul történne. Ahogy a jelentés is rámutatott, a Telenor nem tapasztalt jelentős különbséget az iPhone-t használó előfizetők mobiladatforgalma között az iOS 9 frissítés előtt és után.
189. Az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy a Wi-Fi-asszisztens használatára visszavezethető többlet mobiladat-forgalom minimális és legrosszabb esetben is csak kis százalékkal magasabb a korábbi használathoz képest. A bekapcsolt Wi-Fi-asszisztens esetén használt mobiladat mennyisége a fogyasztó számára egyértelműen megtekinthető a készüléken,¹⁰³ és a fent leírtak szerint az adatforgalom valószínűsíthetően nem jelent többletet. Azokban a kivételes esetekben, amikor a fogyasztó álló helyzetben van és gyenge a Wi-Fi kapcsolat, a társaság - ahogy azt a Vodafone is nyilatkozta - többféle intézkedéssel biztosítja, hogy a Wi-Fi-asszisztens egyáltalán ne (vagy csak minimális mértékben) vezessen többlet mobiladat-forgalomhoz (lásd a fentieket).
190. Az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy még ha a fogyasztó használ is többlet mobiladatot, ami nem megállapítható, a jelentés nem bizonyította, hogy a többlet adathasználat bármilyen hátrányhoz vezetett. A legextrémebb többlet mobiladat-forgalom sem képes említésre méltó hátrányt okozni a fogyasztóknak a többlet adat mobilszolgáltatóktól történő beszerzésének alacsony költségeire tekintettel (pl. Telenor esetén 1.500 Ft, Telekom esetén 1.690 Ft). Továbbá, a fogyasztók bármikor kikapcsolhatják a Wi-Fi-asszistenst, ezt egyes fogyasztók meg is tették és annak 2015-ben történő bevezetése óta Magyarországon csak nagyon alacsony számú panasz érkezett a funkcióval kapcsolatban.
191. Az eljárás alá vont a vizsgálati jelentés egyes megállapításaival kapcsolatban a következőket adta elő.
192. A vizsgálati jelentés 1.4 pontja említi, hogy más okostelefonok is rendelkeznek a Wi-Fi-asszisztenshez hasonló funkcióval, ugyanakkor a Samsung készülékek esetén ez a funkció nem alapbeállítás, hanem egy felugró ablak tájékoztatja a fogyasztót a funkcióról. Az eljárás alá vont szerint azonban a felugró alkalmazások használata és a nem alapbeállítás a Samsung független üzleti döntése és egy ilyen mérce széleskörű érvényesítése a Gazdasági Versenyhivatal által nem megalapozott, különösen mivel a vizsgálati jelentés nem bizonyította, hogy a Wi-Fi-asszisztens a fogyasztóknak ténylegesen hátrányt okozott. A vizsgálati jelentés által is hivatkozott FTC tanulmány is említi, hogy a felugró ablakok „*problematikusak*” lehetnek arra tekintettel, hogy a fogyasztók nem olvassák el azok tartalmát, mivel *„azonnal bezárják a felugró ablakokat vagy továbblépnek a következő oldalra a*

¹⁰³ A felhasználók ehhez az információhoz 2016 márciusa óta juthattak hozzá, az iOS 9.3 frissítés elérhetővé tételét követően.

szándékozott feladat folytatása érdekében”. A tanulmány megjegyzi, hogy „*nincs rögzített módszer az egyértelmű és feltűnő tájékoztatás tekintetében*” és amíg az üzenet nem¹⁰⁴ megtévesztő, nagyfokú mozgástere van a vállalkozásnak.

193. Az eljárás alá vont szerint a vizsgálati jelentés nem következetes az érintett termék meghatározását illetően: 3.1.1 pontja az iOS 9-et azonosítja érintett termékként, ugyanakkor a Gazdasági Versenyhivatal a társaságnak kizárólag a Wi-Fi-asszisztenssel kapcsolatos gyakorlatát vizsgálta. Azon kívül, hogy az iOS 9 útján került bevezetésre a Wi-Fi-asszisztens, a vizsgálati jelentés nem bizonyította, hogy az állítólagos jogsértés az iOS 9 egészéhez kötődne. Ahogy azt a társaság a 2016. június 22-én kelt adatbekérő végzés 2. kérdésére adott válaszában is leírta, az iOS 9 sok funkciót vezetett be a Wi-Fi-asszisztensen túl. Erre tekintettel a következtetés, hogy az érintett termék az iOS 9 nem helytálló.
194. A vizsgálati jelentés is elismeri, hogy a fogyasztók tájékozódhattak a gyenge Wi-Fi kapcsolatról a készülék felső állapotosávjában megjelenő mobiladat-forgalmi ikon megjelenése útján, ugyanakkor az ügy megítélése kapcsán nem veszi kellő mértékben figyelembe az egyértelmű és feltűnő tájékoztatás e formáját, feltételezhetően azért, mert a társaság nem szolgáltatott kutatási anyagot a fogyasztók szokásait illetően a felső állapotosávban megjelenő mobiladat-forgalmi ikon érzékelését illetően. Azonban az eljárás alá vont szerint a bizonyítási teher ezzel kapcsolatban a Gazdasági Versenyhivatalon nyugszik abban a kérdésben, hogy a fogyasztók nem veszik figyelembe a mobiladat-forgalmi ikont az állapotosávban és nincsenek tudomással arról, hogy a Wi-Fi-asszisztens átváltott Wi-Fi-ről mobiladatra. Még a tanulmány szerint is be kellene mutatnia a Gazdasági Versenyhivatalnak, hogy „*az ésszerű fogyasztók jelentős hányada nem veszi észre vagy nem fogja fel*” a jelentős információt, annak érdekében, hogy egy gyakorlatot megtévesztőnek minősíthessen. Ennek elmulasztása abból a szempontból jelentős, hogy a vizsgálati jelentés nagymértékben arra a feltételezésre támaszkodik, hogy a fogyasztók nem keresnek a Wi-Fi-asszisztensről információt, mivel nem tudnak arról, hogy a Wi-Fi-asszisztens (alapbeállításként) be van kapcsolva a készüléken.
195. Az eljárás alá vont szerint nem helytálló azon megállapítás, hogy az érintett árbevétel az iOS 9 kompatibilis készülékek értékesítéséből származó bevétel és ennek kell a bírság alapját képeznie, mivel kizárólag a megtévesztő gyakorlat által befolyásolt értékesítésből származó bevétel minősülhet érintett árbevételnek. A Wi-Fi-asszisztens csak egy az iOS 9 számos funkciója közül, az eljárás alá vont szerint a vizsgálati jelentés nem állapított meg közvetlen kapcsolatot az iOS 9 kompatibilis készülékek értékesítése és a vizsgált gyakorlat között. A Gazdasági Versenyhivatal azt sem vitatja, hogy a társaságnak anyagi előnye nem származott a Wi-Fi-asszisztensből.
196. Az eljárás alá vont kiemelte továbbá, hogy a vizsgálati jelentés – nem bizonyított feltételezésként – hivatkozik arra, hogy az iOS 9 kompatibilis készülékek felhasználóinak 11,29%-a kikapcsolta a Wi-Fi-asszisztent és arra a következtetésre jut, hogy más fogyasztók kizárólag azért használják a Wi-Fi-asszisztent, mert nem tudnak arról, hogy a Wi-Fi-asszisztens automatikusan be van állítva. Az eljárás alá vont szerint azonban önmagában a tény, hogy megközelítőleg minden kilencedik felhasználó kikapcsolta a Wi-Fi-asszisztent valójában azt bizonyítja, hogy a fogyasztók általában tisztában voltak a Wi-Fi-asszisztenssel és jelentős többségük nem úgy gondolta, hogy a Wi-Fi-asszisztens ténylegesen hátrányt okoz nekik.
197. A vizsgálati jelentés 3.3.5 pontja megállapítja, hogy a havi átlag többlet mobiladatforgalom 16 MB és 1 GB között van. Az eljárás alá vont szerint a Gazdasági Versenyhivatal azonban nem hagyhatja figyelmen kívül a legalacsonyabb és legmagasabb becsült érték közötti különbségeket: az átlagos többlet mobiladat-forgalom az esetek többségében 4-8 MB volt, míg csak az esetek elhanyagolható számában volt 512 MB és 1 GB között az átlagos többlet mobiladat-forgalom és egyetlen fogyasztó esetében sem

¹⁰⁴ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az eljárás alá vont nem használta a tagadószt (nem), azonban feltehetően ekként értette a megfogalmazott állítást.

több mint 1 GB. A Gazdasági Versenyhivatalnak arra is tekintettel kell lennie, hogy a legszélsőségesebb többlet mobiladat-forgalom sem volt képes említésre méltó hátrányt okozni a fogyasztóknak. Ezt támasztja alá az alacsony költség, amely ellenében a fogyasztók többlet mobiladatot vásárolhattak a mobilszolgáltatóktól. Különösképpen akkor, ha összehasonlítjuk a többlet mobiladat árát a készülékek árával.

198. Az eljárás alá vont szerint a Gazdasági Versenyhivatalnak ezeket a fenti számokat a mobilszolgáltatók mobiladat-előfizetéseire tekintettel kell értelmeznie: ha a társaság készülékeihez általában nyújtott mobiladat-előfizetés jelentősen meghaladja a legmagasabb átlag többlet mobiladat-forgalmat, ott a tényleges fogyasztói hátrány kizárt. Az eljárás alá vont szerint a vizsgálati jelentés arra sincs tekintettel, hogy a legtöbb mobiladat-előfizetés számos szolgáltatáshoz, mint pl. a Facebook, a videó és TV alkalmazások, vagy a Spotify és a Deezer zeneszolgáltatások, 0 Ft összegű vagy kedvezményes díjon biztosít hozzáférést. Így amikor a Wi-Fi-asszisztens átvált Wi-Fi-ről mobiladatra a szolgáltatások kapcsán, az semmilyen vagy csak minimális hatással lehet a felhasználó mobiladat költségeire.¹⁰⁵
199. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a Wi-Fi-asszisztenssel kapcsolatos gyakorlata teljes mértékben megfelelt a magyar jogszabályi követelményeknek. A társaságnak nem volt kötelezettsége tájékoztatni a fogyasztókat a Wi-Fi-asszisztenssel kapcsolatban egyébként rendelkezésre bocsátott információkon túl, mivel a Wi-Fi-asszisztens nem képes ténylegesen hátrányt okozni a fogyasztóknak kizárólag a Wi-Fi-asszisztensnek betudható többlet mobiladat-forgalommal kapcsolatos költségek felmerülése útján. Az eljárás alá vont szerint ezt támasztja alá a mobilszolgáltatók számos nyilatkozata:
- a Telekom a mobiladat-előfizetést meghaladó mobiladat-forgalomért nem számít fel díjat,
 - a Vodafone szerint a többlet mobiladat-forgalomnak sok oka lehet, nem kizárólag a Wi-Fi-asszisztens,
 - a Telenor szerint az előfizetők mobiladat-forgalma a Wi-Fi-asszisztens bevezetését követően nem nőtt.
200. Az eljárás alá vont szerint a tényleges fogyasztói hátrány kiváltására alkalmasság hiányát támasztja alá az a tény is, hogy összesen négy fogyasztói panasz érkezett a társasághoz és a mobilszolgáltatókhoz együttesen a vizsgált magatartás kapcsán, ami jelentéktelen az iOS kompatibilis készülékek számához ([ÜZLETI TITOK]) viszonyítva. Továbbá, a panaszok esetében nem a Wi-Fi-asszisztens vagy nem kizárólag a Wi-Fi-asszisztens okozhatta a többlet mobiladat-forgalmat.
201. Az eljárás alá vont szerint továbbá az FTC tanulmányát a Gazdasági Versenyhivatalnak figyelmen kívül kellene hagynia, mivel annak nincs kötőereje és Magyarország vonatkozásában nem alkalmazandó, illetve az olyan gyakorlatokra vonatkozóan tartalmaz iránymutatást, melyek jelentősen eltérnek a társaság vizsgált gyakorlatától (ami nem tekinthető a tanulmány hatálya alá tartozó digitális reklámozásnak). A jelen ügyben vizsgált gyakorlat nem minősül reklámozásnak, nem tartalmaz hatást kiváltó állítást és ezért nem tekinthető olyan tájékoztatásnak sem, melyre a tanulmány vonatkozik.
202. Továbbá a tanulmány szerint a készüléken nyújtott tájékoztatás egyértelműen térbeli és időbeli korlátokkal rendelkezik, ami ellentétben áll a vizsgálati jelentés megállapításaival.
203. Az eljárás alá vont kifogásolta, hogy a Gazdasági Versenyhivatal vitatja, hogy az okostelefonok felhasználói szofisztikáltabbak lennének, és a vizsgálati jelentés kizárólag arra a körülményre támaszkodik, hogy a társaság nem nyújtott be kutatási anyagot a fogyasztói szokásokat illetően és a készülékek a fogyasztók széles köre számára elérhetőek (a mobilszolgáltatók kedvezményeire tekintettel). A társaság szerint a vizsgálati jelentés e következtetése nem megalapozott és a bizonyítási teher a Gazdasági Versenyhivatalon nyugszik a fogyasztói tudatosság szintjének kérdésében. Ettől

¹⁰⁵ Az eljáró versenytanács ismét utal az ún. „netsemlegesség” kapcsán hozott médiahatósági határozatokra.

függetlenül, nem a társaság, hanem a mobilszolgáltatók nyilatkoztak egyértelműen úgy, hogy az okostelefonok felhasználói tudatosabbak a hálózatra kapcsolódási kérdésekben. Ezeket az állításokat a Gazdasági Versenyhivatal semmilyen bizonyítékkal nem cáfolta.

204. Az eljárás alá vont azonban az egyértelműség kedvéért előadta, hogy nem azt állítja, hogy a társaság készülékeinek felhasználói tudatosabbak a hálózati kérdések tekintetében, hanem általánosságban az okostelefonok felhasználói. A fokozott tudatosság azért jelentős, mert az átlagos okostelefon felhasználó tisztában van a felső állapotsávval és a készülék hálózati beállításával, így a vizsgálati jelentés következtetése, hogy a társaság készülékeinek felhasználói nem tudtak a Wi-Fi-asszisztens használatáról, nem megalapozott.
205. Az eljárás alá vont szerint a vizsgálati jelentés nem egyértelmű abban a tekintetben, hogy az iOS 9 üzembe helyezése / frissítése vagy a Wi-Fi-asszisztens bekapcsolása / kikapcsolása minősül-e üzleti döntésnek. Az eljárás alá vont szerint a vizsgálati jelentés által használt meghatározás nem felel meg a korábbi joggyakorlatnak. Bár az üzleti döntés tágabb fogalom mint a szerződéskötés és az üzleti döntésig vezető folyamat egészét védi az Fttv., nem minősülhet minden, a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos döntés üzleti döntésnek.
206. Az eljárás alá vont szerint a vizsgálati jelentés nem veszi figyelembe, hogy az iOS 9 üzembe helyezése / frissítése több funkció elfogadásából áll, amelyek közül a Wi-Fi-asszisztens csak egy. A Gazdasági Versenyhivatal sem vitatja, hogy a fogyasztóknak bármikor lehetősége volt a Wi-Fi-asszisztens kikapcsolására és erre tekintettel az eljárás alá vont nem ért egyet azzal a következtetéssel, hogy az iOS 9 üzembe helyezése / frissítése üzleti döntésnek minősül.
207. Az üzleti döntés pontos meghatározása a fogyasztók számára jelentős információk meghatározása szempontjából jelentős. Ha nem az iOS 9 üzembe helyezése / frissítése az üzleti döntés, az információ szolgáltatásával kapcsolatos követelmények enyhébbek, mivel a fogyasztó bármikor megtekinthette a további, részletes információkat a Wi-Fi-asszisztensről (pl. weboldal) mielőtt arról döntött, hogy kikapcsolja-e a Wi-Fi-asszisztent.
208. Az eljárás alá vont szerint – mivel a vizsgálati jelentés szerint jelentős információnak a Wi-Fi-asszisztens automatikus aktiválása és fő jellemzői, valamint az minősül, hogy többlet mobiladat-forgalomhoz és többletköltségekhez vezethet, és a fogyasztóknak ezekkel kell tisztában lennie, hogy meghozhassák az üzleti döntést – a vizsgálati jelentés nem veszi figyelembe, hogy ez a minősítés attól függ, hogy mi minősül üzleti döntésnek. Amennyiben az üzleti döntés az iOS 9 üzembe helyezése / frissítése, a Wi-Fi-asszisztensre vonatkozó információ nem jelentős, mivel a Wi-Fi-asszisztens csak egy az iOS 9 funkciói közül.
209. Az eljárás alá vont sérelmezi, hogy a vizsgálati jelentés azt állapítja meg, hogy amennyiben a fogyasztók nem kapnak észlelhető információt arról, hogy a Wi-Fi-asszisztens automatikusan aktiválásra került, a fogyasztók nem fogják tudni, hogy eltérő üzleti döntést is hozhatnak. Az eljárás alá vont szerint a vizsgálati jelentés nem tulajdonít jelentőséget az állapotsávban található ikonoknak, melyek egyértelmű és feltűnő módon tájékoztatják a fogyasztót arról, hogy Wi-Fi-t vagy mobiladatot használ, ahogyan azt sem veszi figyelembe, hogy a felhasználók folyamatosan tájékozódhattak a hálózati kapcsolódási beállítások alatt megjelenített információ alapján.
210. Az eljárás alá vont szerint nem megengedhető leegyszerűsítés a vizsgálati jelentés azon megállapítása, hogy jelentőséggel bír, hogy a magasabb felhasználói élmény többletszolgáltatás eredménye, melynek költségvonzatai vannak. Az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy a Wi-Fi-asszisztens használatát nem tett függővé költségek térítésétől, a használat egyébiránt sem jár szükségszerűen költségekkel (pl. a mobilszolgáltatók nem számítanak fel automatikusan túlhasználati díjat) és a Gazdasági Versenyhivatal ezt megcáfoló körülményt nem mutatott be.

211. A vizsgálati jelentés azon megállapítása kapcsán, hogy az utólagosan, online nyújtott információ nem korrigálta az üzembe helyezés / frissítés során elhallgatott információkat, az eljárás alá vont felhívja a figyelmet arra a körülményre, hogy „A Wi-Fi-asszisztens” című weboldal egyértelműen tartalmazta az összes jelentős információt, így alkalmas volt arra, hogy korrigálja az (állítólagos) mulasztást. Az utólagos információ korrigáló jellege azért is jelentős, mert a fogyasztók bármikor ki tudják kapcsolni a Wi-Fi-asszisztenst, ezáltal elkerülve az esetleges hátrányokat.
212. Az eljárás alá vont szerint azon megállapítás, hogy az adott kommunikációs eszköznek nincsenek térbeli korlátai, nem megalapozott arra körülményre tekintettel, hogy az információ a készüléken kerül megjelenítésre, továbbá, nincs összhangban a hivatkozott tanulmánnyal sem.
213. A vizsgálati jelentés megállapítja, hogy nem realisztikus elvárás a fogyasztókkal szemben keresések folytatása annak érdekében, hogy megtalálják a kiegészítő online tájékoztatást. Ugyanakkor az eljárás alá vont szerint ezt nem támasztják alá a mobilszolgáltatók nyilatkozatai arra vonatkozóan, hogy az okostelefon felhasználók többsét használják készülékeiket online tartalom elérésére. Ez lehetővé teszi számukra, hogy gyorsan és könnyen hozzáférjenek a weboldalakhoz a készülékeken keresztül.
214. Az eljárás alá vont kiemelte továbbá, hogy a vizsgálati jelentés megállapítja, hogy az üzembe helyezési folyamat során, a szoftverlicenc szerződésben nyújtott információ nem elegendő, mivel
- (i) a társaságnak a tanulmányra tekintettel tudnia kellett volna, hogy a fogyasztók csak átpörgetik, továbbgörgetik a szoftverlicenc szerződést, és
 - (ii) a szoftverlicenc szerződés csak általános hivatkozást tartalmaz olyan alkalmazásokra, amelyek potenciálisan többlet mobiladat-forgalmat eredményezhetnek.
215. A fenti megállapítás kapcsán az eljárás alá vont kijelenti, hogy a tanulmány nem alkalmazandó a társaság vizsgált gyakorlatára és a szoftverlicenc szerződés – jellegére tekintettel – nem tartalmazhat specifikus információkat, hogy melyik funkciók mikor vezethetnek többletköltségekhez. Mivel a szoftverlicenc szerződés felhívta a fogyasztó figyelmét a többlet mobiladat-forgalom kockázatára, elvárható a fogyasztótól, hogy proaktívan keres további információt (pl. a weboldalakon).
216. Az eljárás alá vont sérelmezte, hogy a vizsgálati jelentés szerint a társaságnak azonos platformon kellett volna a jelentős információkat nyújtania az üzembe helyezés során felugró ablak vagy aktív link útján. A Gazdasági Versenyhivatal állításai arra vonatkoznak, hogy a társaság elmulasztott jelentős információkat nyújtani és nem a jelentős információ nyújtásának módjával kapcsolatos mulasztásra. Ezért a következtetés, hogy a társaság nem emelte ki a jelentős információt meghatározott eszközök útján, nem támasztja alá a mulasztás útján elkövetett jogsértés megállapítását. Nincs kötelező jogszabályi követelmény arra vonatkozóan, hogy a társaság felugró ablakot vagy aktív linket használjon.
217. Az eljárás alá vont szerint azon megállapítás, hogy az online kommunikációs felületek (weboldal) nem nyújtanak teljes információt a Wi-Fi-asszisztensre vonatkozóan, megmagyarázhatatlan módon kizárja „A Wi-Fi-asszisztens” című weboldalt, mely teljes információt nyújt, feltételezhetően azért, mert magyar nyelven kevesebb mint egy hónappal a Wi-Fi Asszisztens bevezetését követően volt csak elérhető (és azt sem veszi figyelembe, hogy az információ angol nyelven a magyar fogyasztók számára is elérhető volt a bevezetéstől kezdődően).
218. Az eljárás alá vont kifogásolja, hogy a vizsgálati jelentés
- 6.2.2 pontja arra körülményre támaszkodik, hogy a frissítés nem igényel különös megfontolást vagy aktív közreműködést a fogyasztó részéről. Ez az eljárás alá vont szerint ellentétben áll azzal, hogy a frissítés elfogadása ügyleti döntésnek minősül és arra tekintettel is vitatható, hogy a fogyasztóval szemben követelmény a frissítés feltételeinek kifejezett elfogadása.
 - 6.2.2.1 pontja megállapítja, hogy a „További információk” alatt található információ nem vált a fogyasztó számára közvetített üzenet részévé és a fogyasztó számára nem észlelhetőnek kell

tekinteni. Ugyanakkor a Gazdasági Versenyhivatal azon állítása, hogy a társaság nem vette figyelembe a képernyő méretét és azt, hogy a fogyasztók az információt átpörgetnék, ellentétben áll azzal a követelménnyel, hogy értékelni kell a kommunikáció térbeli és időbeli korlátait. A vizsgálati jelentés nem támasztja alá semmivel, hogy a fogyasztó számára mennyi időt és erőfeszítést igényel a „További információk” alatt található információ végigolvasása. Továbbá, a vizsgálati jelentés nem tisztázza, hogy a fogyasztónak volt-e lehetősége a nyújtott információban kereséseket lefolytatni.

- 6.2.2.2 pontja - hasonlóan a 6.2.1.2 ponthoz - nem fogadja el, hogy „A Wi-Fi-asszisztens” című weboldal teljes információt nyújtott. A társaság álláspontja szerint elfogadhatatlan, hogy a Gazdasági Versenyhivatal a korrigáló információt nem tartja elegendőnek, mivel csak egyetlen kommunikációs felület van, ahol minden információ elérhető.
- 6.2.3.2 pontja megállapítja, hogy a társaságnak kiemelten kellett volna információt nyújtania a Wi-Fi-asszisztens bevezetésével kapcsolatban és nem el kellett volna kerülnie a Wi-Fi-asszisztens alapbeállításként való alkalmazását, annak korábbi (iOS 6) bevezetésére és visszavonására tekintettel. Az eljárás alá vont szerint mivel az adott gyakorlatot az állítólagosan fogyasztóknak okozott többletköltségekre tekintettel vizsgálja a Gazdasági Versenyhivatal, nincs ésszerű összefüggés a korábbi bevezetés / visszavonás és a kiemelt kommunikáció követelménye között.
- 6.2.3.3 pontja szerint (i) a Wi-Fi-asszisztens konkrét költségvonzatai jelentős információnak minősülnek, melyeket az ügyleti döntés előtt kellett volna közölni; és (ii) a Wi-Fi-asszisztens költségekhez vezethet a fogyasztók számára, mivel az elérhető korlátlan mobiladat mennyiségű előfizetések száma nem jelentős. A társaság nem tudja feltüntetni az ügyleti döntést (üzembe helyezés / frissítés) megelőzően a konkrét költségvonzatokat, figyelembe véve, hogy azokat nem a társaság számítja fel és az üzembe helyezés / frissítés időpontjában azok nem meghatározhatók. Továbbá, a mobiladat-előfizetéstől függetlenül, a Wi-Fi-asszisztens nem vezet költségekhez, mivel a mobilszolgáltatók az előfizetést meghaladó használatért nem számítanak fel díjat. Amennyiben a fogyasztó többlet mobiladat-forgalmat vásárol, a Wi-Fi-asszisztens és ennek költsége között oksági kapcsolat nem állapítható meg, mivel ez a fogyasztó független döntésének az eredménye. Még ha ez a vásárlás fogyasztói hátránynak is lenne tekinthető, figyelembe véve a többlet mobiladat árát, nem vezetne említésre méltó hátrányhoz. A mobilszolgáltatók nyilatkozatainak megfelelően, a mobiladat-előfizetés túllépésének számos oka lehet, nem kizárólag a Wi-Fi-asszisztens.

219. Az eljárás alá vont szerint nem megalapozott azon megállapítás, hogy a jobb felhasználói élményre és a kedvezőbb image-re tekintettel a társaság érdekében állt, hogy a Wi-Fi-asszisztent ne kapcsolják ki. Ez a megállapítás nincs összhangban a vizsgálati jelentés egyéb megállapításaival (pl. a Wi-Fi-asszisztens célja, hogy jobb felhasználói élményt nyújtson a fogyasztóknak).

220. Az eljárás alá vont szerint az a megállapítás sem megalapozott, hogy a Wi-Fi-asszisztens használata a fogyasztó számára anyagi teherrel járó ügyleti döntést jelent. Ez a megállapítás nem megalapozott (mivel a mobilszolgáltatók nem számítanak fel túlhasználati díjat) és nincs összhangban a vizsgálati jelentés egyéb megállapításaival (az ügyleti döntés az iOS 9 üzembe helyezése / frissítése).

221. Az egyértelműség kedvéért az eljárás alá vont megjegyezte, hogy a társaság nem tud információt nyújtani a lehetséges fogyasztói költségekről, mivel a költségeket nem a társaság számítja fel, azok minden esetben a felhasználó mobilszolgáltatójánál lévő előfizetése szerint alakul (amennyiben egyáltalán együtt jár bármiféle költséggel).

222. Az eljárás alá vont kifogásolta, hogy a Gazdasági Versenyhivatal nem indokolta meg a jogilag megkövetelt mértékben, hogy az érintett árbevétel kell alkalmazni a bírság kiinduló összegének számításához. Így különösen nem mutatja be a vizsgálati jelentés, hogy a Wi-Fi-asszisztens tényleges fogyasztói hátrányt eredményezett-e.

Az eljárás alá vont egyéb nyilatkozatai a versenytanácsi szakban, de az előzetes álláspontot megelőzően

223. Az eljáró versenytanács – az eljárás alá vont vizsgálati jelentésre tett észrevételei kapcsán kiadott - VJ/32-93/2016. számú végzésére a VJ/32-96/2016. számú iratban a következőket adta elő.
224. Az eljárás alá vont előadása szerint a Társaság azon korábbi nyilatkozatát, hogy minden okostelefon alapértelmezett helyzetben mobiladatot használ,¹⁰⁶ az alábbiak támasztják alá:
- egy okostelefonnak szüksége van SIM kártyára a működéshez;
 - a mobiladat-forgalom be van kapcsolva az új okostelefon első bekapcsolása alkalmával;
 - az okostelefon csak akkor nem használ mobiladat-forgalmat, ha manuálisan kikapcsolja a felhasználó (vagy Wi-Fi hálózatra kapcsol);
 - minden okostelefonhoz tartozó előfizetés tartalmaz mobiladat-forgalmat;
 - a mobiladat-hálózat lefedettsége jelentősen nagyobb mint a Wi-Fi hálózaté.
225. Az a tény, hogy a Wi-Fi-asszisztens a Wi-Fi hálózatról vált a mobiladat-forgalomra nem mond ellent a fenti nyilatkozatnak. Inkább alátámasztja a fenti nyilatkozatot, mivel azt mutatja, hogy a mobiladat-forgalom szinte mindenhol elérhető, míg a Wi-Fi hálózatnak korlátozott az elérhetősége és ezáltal a használhatósága. Azon készülékek, melyek nem használnak mobiladat-forgalmat, nem rendelkeznek a Wi-Fi-asszisztens funkcióval.
226. Az eljárás alá vont észrevétele¹⁰⁷ a fogyasztói tudatosságot illetően a Telekom beadványára vonatkozik, mely szerint az okostelefonokat használó fogyasztók köre szofisztikáltabb és tudomással bír, hogy Wi-Fi- vagy mobilhálózat-alapú adatforgalmat használ. A társaság álláspontja szerint a bizonyítási teher a Gazdasági Versenyhivatalon van a fogyasztói tudatosság szintjét illetően. Ettől függetlenül (i) a társaság megerősíti a Telekom nyilatkozatát, (ii) ezzel ellentétes nyilatkozattételre nem került sor, (iii) a mobilszolgáltatók nyilatkozatai azért nem egységesek ebben a kérdésben, mert a

¹⁰⁶ Az eljáró versenytanács kérdése: Az eljárás alá vont a Vj/32-80/2016. számú vizsgálati jelentésre tett Vj/32-90/2016. számú észrevételeiben úgy nyilatkozott, hogy minden okostelefon alapértelmezett helyzetben mobiladatot használ, illetve a mobiladat-forgalom akkor kerülhető el, ha Wi-Fi hálózat elérhető, függetlenül a Wi-Fi Asszisztentől, azonban ehhez a felhasználónak be kell kapcsolnia és be kell állítania a készüléke a Wi-Fi kapcsolatot. Ennek fogyasztói használati szokásokra (a mobiladat-forgalom elsőbbsége a Wi-Fi hálózattal szemben) is utaló megállapításnak ellentmondani látszik ugyanakkor a Wi-Fi Asszisztens azon funkciója, hogy Wi-Fi-ről mobiladatforgalomra vált és nem fordítva, továbbá az, hogy egy-egy eszköz használata nem feltétlenül igényel adatforgalomra vonatkozó előfizetést, miközben Wi-Fi hálózat esetén az "okos" használatnak nincs akadálya előfizetés hiányában. Továbbá, maga az eljárás alá vont is úgy nyilatkozott (lásd pl. a Vj/32-34/2016. számú jegyzőkönyvet), hogy a vizsgált készülékek esetében amennyiben bármilyen gyenge is a Wi-Fi hálózat, ha elérhető volt, annak kikapcsolása nélkül (a Wi-Fi Asszisztens előtt) nem lehetett mobilinternetre váltani. Kérem, hogy a fenti kérdés tisztázására részletesen indokolja, illetve néhány okostelefonon keresztül mutassa be, hogy mit jelent az eljárás alá vont szerint a mobiladat használat mint alaphelyzet (amihez képest a Wi-Fi hálózat másodlagos)!

¹⁰⁷ Az eljáró versenytanács kérdése: Az eljárás alá vont szerint a bizonyítási teher a Gazdasági Versenyhivatalon nyugszik a fogyasztói tudatosság szintjének kérdésében, ezért nem köteles a témában kutatási anyagot rendelkezésre bocsátani, de az egyértelműség kedvéért előadta, hogy nem azt állítja, hogy a társaság készülékeinek felhasználói tudatosabbak a hálózati kérdések tekintetében, hanem általánosságban az okostelefonok felhasználói. A vizsgálat viszont az átlagosan körülmények között, ésszerűen eljáró fogyasztót tekinti célcsoportnak, az azonosított fogyasztói kör heterogén, továbbá az okostelefonok /okoskészülékek számos funkciója hivatott a fogyasztói döntéseket megkönnyíteni, egyszerűsített információkat átadni, illetve a versenyfelügyeleti eljárás során a megkérdezett harmadik felek (mobilszolgáltatók) sem nyilatkoztak egységesen az okoskészülékek használóinak tudatosságára, szofisztikáltságára vonatkozóan, ezért az előzetes álláspont kialakítása előtt szükségesnek látszik annak a kérdésnek a tisztázása, hogy az eljárás alá vont (illetve a megkérdezett harmadik felek) a célzott fogyasztókat illetően milyen információval (bizonyítékokkal) rendelkezik azok tudatossága, a körülményekük magasabb foka tekintetében. Kérem tehát, hogy a rendelkezésre álló bizonyítékok csatolásával mutassa be álláspontja alátámasztására, hogy az okostelefonok/okoskészülékek használói tudatosabbak az átlagos fogyasztóknál, illetve ha nem rendelkezik erre vonatkozó bizonyítékkal, akkor arról egyértelműen nyilatkozzon!

Gazdasági Versenyhivatal erre vonatkozó kifejezett és konkrét kérdést nem tett fel a mobilszolgáltatóknak.

227. Az eljárás alá vont megerősítette, hogy korábbi nyilatkozatainak megfelelően, a Wi-Fi-asszisztens jobb felhasználói élményt nyújt a Wi-Fi hálózat és a mobiladat-forgalom közötti zavartalan átmenet biztosításával.¹⁰⁸ A Wi-Fi-asszisztens előtt, a felhasználó pufferelést és a szolgáltatás megszakadását tapasztalta, ha a Wi-Fi hálózat gyenge volt és a Wi-Fi ikont látta a kijelzőn. Az eljárás alá vont mellékletként csatolt képernyőmentéseket, melyek az ikonok változását mutatják az állapotsávban: erős Wi-Fi hálózattól a Wi-Fi kapcsolat hiányáig és a mobiladat-forgalomig. A szolgáltatás megszakadása és a zavartalan átmenet közötti különbségek ábrázolása képernyőmentések útján nehézségekben ütközik, mivel a képernyőmentések statikusak. A felhasználó azt tapasztalja, hogy a weboldal vagy alkalmazás nem töltődik be, vagy nem működik, ha új weboldalra kattintanak, akkor nem töltődik be, vagy a felhasználó egy hibaüzenetet kap, hogy az oldal nem megnyitható, mert a készülék nem kapcsolódik az internethez. A Wi-Fi-asszisztens után, ha a Wi-Fi hálózat gyenge, a felhasználó azt látta, hogy a Wi-Fi ikon a kijelzőről eltűnik és a mobiladat-forgalom ikonja jelenik meg, a szolgáltatás megszakadása nélkül. Nem szükséges, hogy a felhasználó kiválasszon egy hálózatot, a készülék automatikusan csatlakozik, ha a mobiladat-forgalom elérhető.
228. (Az eljáró versenytanács megjegyzi azonban, hogy a kérdés nem erre az irányra vonatkozott, hanem arra, hogy mobilinternetről a Wi-Fi hálózatba hogyan lép vissza a fogyasztó, ha ismét erős jellel találkozik a készüléke.)
229. Az eljáró versenytanács azon kérdésére, hogy a Wi-Fi-asszisztens segítségével történő mobilinternet használatra való automatikus áttérés esetében a szolgáltatás melyik mobilinternet szabványt (3G, 4G) választja, ha egyszerre több is elérhető és milyen szempontok szerint, az eljárás alá vont előadta, hogy amikor a Wi-Fi-asszisztens a Wi-Fi hálózatról mobiladat-forgalomra vált, a mobilinternet szabvány attól függ, hogy az adott mobilszolgáltatónak milyen hálózata érhető el. A társaság nem¹⁰⁹ befolyásolja, hogy a készülék melyik mobilinternet szabványt választja, az attól függ, hogy a felhasználó éppen hol helyezkedik el a mobil toronyhoz képest és az adott torony milyen hálózatot tesz elérhetővé.

Az eljárás alá vont észrevételei az eljáró versenytanács előzetes álláspontjára, illetve a versenyfelügyeleti eljárásban tartott tárgyalást követően

230. Az eljárás alá vont az eljáró versenytanács VJ/32-113/2016. számú előzetes álláspontjára a VJ/32-130/2016. számú irattal tett észrevételt. Az észrevételek lényege, hogy a Gazdasági Versenyhivatal
- nem indíthatta volna meg a versenyfelügyeleti eljárást, mivel hatáskörének feltételei nem állnak fenn,
 - nem indíthatta volna meg a versenyfelügyeleti eljárást, mivel a vizsgált magatartás nem minősül kereskedelmi gyakorlatnak,
 - elmulasztotta tisztázni a tényállást és nem valószínű, hogy a hiányosságok az ügyintézési időn belül pótolhatók.

¹⁰⁸ Az eljáró versenytanács kérdése: *Az eljárás alá vont előadása szerint a szolgáltatás fejlesztésére egy ügyfélfrusztrációra történő reagálásként került sor, mivel az eszköznek, funkciónak a segítségével az átmenet a Wi-Fi kapcsolatból a mobil adathasználatra zökkenőmentessé vált. A felhasználói élmény javítása kapcsán ezért kérem, hogy ismertesse (lehetőség szerint a képernyőmentésekkel), hogy a fejlesztés (frissítés) előtt és a fejlesztés (frissítés) után hogyan alakult a vizsgált készülékek esetében a mobilinternetről az ún. ismert hálózatokba és az ezeken kívüli (azaz a nem ismert, korábban nem használt) Wi-Fi kapcsolatba való visszalépés (milyen ikont lát/látott a fogyasztó a képernyőjén, szükség van/volt a hálózat kiválasztásra, fogyasztói aktivitásra stb.)!*

¹⁰⁹ Az eljárás alá vont nyilatkozatában nem szerepel a tagadószó, azonban értelemszerűen erről lehet szó az eljáró versenytanács álláspontja szerint.

231. Az eljárás alá vont szerint a vizsgált magatartása nem minősül megtévesztő mulasztásnak, mivel (i) a társaság által nyújtott tájékoztatás teljeskörű volt; (ii) a társaság vizsgált magatartása nem alkalmas a fogyasztók üzleti döntésének befolyásolására; illetve (iii) a társaság vizsgált magatartása nem alkalmas kárt okozni a fogyasztóknak.
232. Az eljárás alá vont szerint a Wi-Fi-asszisztenssel kapcsolatos jelentős információt nem hallgatott el, nem rejtett el, nem bocsátott rendelkezésre homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon. A Wi-Fi-asszisztens összes lényeges tulajdonsága szerepelt a „Wi-Fi-asszisztens” című weboldalon egyértelmű, érthető, félreérthetetlen és időszerű módon, illetve a készülék kommunikáció - a frissítés / üzembe helyezés alatt és azt követően - elegendő volt ahhoz, hogy felhívja a fogyasztó figyelmét a Wi-Fi-asszisztensre és arra indítsa a fogyasztókat, hogy rákeressenek a weboldalra.
233. Az eljárás alá vont szerint figyelembe véve, hogy a fogyasztók a Wi-Fi-asszisztent ki tudják kapcsolni, a fogyasztó döntéshozatali folyamata meghaladja az iOS 9 frissítését / üzembe helyezését. Ez azt jelenti, hogy a Wi-Fi-asszisztens lényeges tulajdonságaira vonatkozó információ a fogyasztó rendelkezésére állt a fogyasztó döntéshozatali folyamatának azonos szakaszában. Arra tekintettel, hogy a mobilszolgáltatók nem számítanak fel automatikusan díjat a fogyasztóknak az előfizetésük szerinti mobiladat-forgalom kimerítése esetén, a Wi-Fi-asszisztens gyakorlatilag nem alkalmas kárt okozni a fogyasztóknak.
234. Az eljárás alá vont kiemelte, hogy a fogyasztók a funkciókról a készülék használata során, a társaság weboldalán vagy egyéb forrásokból tájékozódhattak. A társaság ugyanazt az eljárást használta a Wi-Fi-asszisztenssel kapcsolatban minden országban, anélkül, hogy jelentősebb problémával szembesült volna. A tény az, hogy a társaság felhívta a fogyasztók figyelmét a Wi-Fi-asszisztens létezésére és céljára. Szintén tény, hogy részletes tájékoztatást nyújtott a Wi-Fi-asszisztensről a weboldalán is.
235. Az eljárás alá vont kiemelve a funkció fent ismertetett céljait, előadta, hogy álláspontja szerint a Wi-Fi-asszisztens nem okoz érzékelhető fogyasztói kárt és még ha okozna is kárt a fogyasztóknak, ezt a potenciális kárt ellensúlyozza a jobb felhasználói élmény. Ez azt is jelenti, hogy a fogyasztók nem hoztak volna más üzleti döntést akkor sem, ha a Gazdasági Versenyhivatal által kívánatosnak gondolt tájékoztatást megkapták volna. Az Apple fenntartja, hogy a fogyasztók az irányadó jogszabályoknak megfelelő tájékoztatásban részesültek.
236. Az eljárás alá vont szerint továbbá a funkció nem vezet megnövekedett mobiladat-forgalomhoz: a mobiladat-forgalom mennyisége Wi-Fi-asszisztenssel és Wi-Fi-asszisztens nélkül is közel azonos. A Wi-Fi-asszisztens pusztán abban segít, hogy az alkalmazás ne akadjon meg. Az eljárás alá vont szerint minden okoseszköz egyébként is automatikusan átváltana mobiladatforgalomra, ugyanis ha a fogyasztó bekapcsolja a mobiladatforgalmat, a készülék automatikusan átvált ha a Wi-Fi kapcsolat nem megfelelő szintre gyengül, anélkül, hogy erről a fogyasztót tájékoztatná vagy beleegyezését kérné. Ezt, azaz a mobiladat-forgalomra váltást, csak úgy lehet elkerülni, az adott készüléktől függetlenül, ha a fogyasztó döntést hoz arról, hogy teljesen kikapcsolja a mobiladat-forgalmat. Ilyen döntés meghozatala esetén a Wi-Fi-asszisztens sem működik, így nem kapcsol át mobiladatforgalomra sem. A funkció esetében a kulcsfontosságú tényező a Wi-Fi nem megfelelő szintre gyengülése és a fő szándék az egyébként is bekövetkező mobiladat-forgalomra váltás miatti megakadás megelőzése. Erre tekintettel, bár a Wi-Fi-asszisztens feltünteti a Wi-Fi és mobiladatforgalom közötti váltásnak betudható adatforgalmat, ezt az adatmennyiséget a fogyasztó egyébként is elhasználta volna.
237. Az eljárás alá vont szerint továbbá az előzetes álláspont ténybeli tévedéseket tartalmaz, illetve az alábbiak szerint megalapozatlanok a megállapításai, ami ellentétes a Ket. 50. § (1) bekezdése szerinti döntéshozatalhoz szükséges tényállás tisztázására vonatkozó kötelezettséggel.¹¹⁰ Az eljárás alá vont

¹¹⁰ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy ezekre a ténybeli tévedésekre az eljárás alá vont a vizsgálati jelentésre tett észrevételeiben ekként nem hivatkozott, illetve ezen kérdések alapvetően nem tényekre vonatkozó, hanem jogi, eltérő megközelítést tükröző kérdések.

szerint ugyanis teljeskörű tájékoztatást nyújtott, de még ha a tájékoztatása nem is lett volna teljeskörű, az nem minősülhet megtévesztőnek, mivel a magatartása nem alkalmas a fogyasztó üzleti döntésének megváltoztatására:

- a fogyasztói döntéshozatali folyamat terjedelmére és a fogyasztók tudatosságára tekintettel a társaság feltételezett mulasztása nem alkalmas arra, hogy a fogyasztókat más üzleti döntésre készítessen;
- a társaság feltételezett mulasztása nem okoz sem tényleges, sem potenciális kárt a fogyasztónak és ebből a szempontból sem alkalmas arra, hogy a fogyasztókat más üzleti döntésre készítse.

A hatáskör kapcsán előadott álláspont

238. Az eljárás alá vont előadta, hogy az Fttv. 11. § (1) bekezdése szerinti esetekben a Gazdasági Versenyhivatal hatásköre nem automatikus, a Gazdasági Versenyhivatalnak alá kell támasztania hatáskörét, azaz hogy volt érdemi befolyás a versenyre. Álláspontja szerint a joggyakorlat szerint, ha csak az árbevételi feltétel [Fttv. 11. § (1) bekezdés b) pont] áll fenn, a hatáskör nem megállapítható (Vj-13/2009. számú versenyfelügyeleti eljárás). Ha nem így lenne, minden jelentős árbevételű társaság bármely kereskedelmi gyakorlata a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozna, ami diszkriminatív.
239. Az eljáró versenytanács nem mutatta be a jogalapot vagy az irányadó joggyakorlatot arra vonatkozóan, hogy a készülék kommunikáció közvetlen megkeresésnek minősülne, vagy bizonyítékot arra vonatkozóan, hogy a közvetlen megkeresés ténylegesen három megyei fogyasztóinak lett címezve. Egyébiránt az eljárás alá vont álláspontja szerint a szoftver frissítés nem minősül a fogyasztók közvetlen megkeresésének. Ezt az támasztja alá, hogy a joggyakorlat szerint a közvetlen megkeresésnek a direkt marketing minősül.
240. Az eljárás alá vont szerint a Wi-Fi-asszisztens működése nem minősül kereskedelmi célú kommunikációnak úgy mint egy közvetlen telefonhívás a fogyasztóval annak érdekében, hogy meggyőzzék a fogyasztók a vásárlásról vagy úgy mint a fogyasztók közvetlen megkeresése független képviselők / megbízottak által, melyek korábbi esetekben minősültek közvetlen megkeresésnek. Továbbá, az Fttv. 10. § (3) bekezdésében meghatározott feltétel - a verseny érdemi befolyásolásának követelménye - nem teljesül, az érdemi jelleg hiányában, illetve a versenyre gyakorolt befolyás hiányában sem. A társaság magatartása a frissítésekkel és funkciókkal kapcsolatban nem befolyásolja a versenyt az érintett piacon. Bár a piaci szereplők versenyeznek a piacon az olyan termékek értékesítése tekintetében mint a telefonok, a frissítés által bevezetett funkciók, mint a Wi-Fi-asszisztens, nem képesek közvetlenül befolyásolni a versenyt az érintett piacon.

A kereskedelmi gyakorlat fogalma kapcsán előadott álláspont

241. Az eljárás alá vont kiemelte, hogy az a körülmény, hogy az észrevételekben a vizsgált magatartás tekintetében a kereskedelmi kommunikáció vagy kereskedelmi gyakorlat kifejezéseket használja, pusztán az előzetes álláspont megfogalmazását tükrözi az egyszerűség kedvéért és nem tekinthető a vizsgált magatartás ilyen jellegének elismerését.
242. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a Gazdasági Versenyhivatal nem tudta alátámasztani, hogy a Wi-Fi-asszisztens bevezetése az iOS 9-ben és a társaság azzal kapcsolatos magatartása az Fttv. szerinti kereskedelmi gyakorlatnak minősül. Az eljárás alá vont tisztában van vele, hogy a magyar és uniós gyakorlat megengedi a kereskedelmi gyakorlat tág értelmezését. Ugyanakkor ez a tendencia nem vezet ahhoz, hogy (i) a szoftver teljesítményét növelő és a felhasználói élményt fokozó frissítése ilyennek minősül; és (ii) a Gazdasági Versenyhivatalnak nem kell ésszerűen alátámasztania erre vonatkozó állításait.

243. A kereskedelmi gyakorlat fogalma az Fttv. 2. § d) pontja¹¹¹ szerint megköveteli a közvetlen kapcsolatot az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével.
244. Az eljárás alá vont álláspontja szerint jelen ügyben ilyen közvetlen kapcsolat nem áll fenn és ilyen kapcsolatot a Gazdasági Versenyhivatal sem bizonyított. Bár az eljárás alá vont magatartása a társaság és a fogyasztó közötti kommunikációt is magába foglal, az pusztán egy tájékoztatás az iOS 9 új funkciói, azaz a szoftver frissítés tekintetében. A frissítések szükségesek az operációs rendszer teljesítményének növelése és a felhasználói élmény fokozása érdekében, miközben az ilyen kapcsolódó kommunikáció nem a társaság értékesítésének növelésére, a társaság másik termékének értékesítésére (mivel egy, a fogyasztó által már megvásárolt terméken futnak) vagy más marketing cél elérésére irányul, így nem tekinthető az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével (közvetlenül) kapcsolatban állónak.
245. Továbbá az eljárás alá vont szerint a Gazdasági Versenyhivatal nem támasztotta alá, hogy az ingyenes szoftver frissítés azt jelenti, hogy az Apple termékeket a fogyasztónak nyújtott prémium szolgáltatásnak kell tekinteni, így a Gazdasági Versenyhivatal állítása megalapozatlan.

Ténybeli tévedések¹¹²

246. Az eljárás alá vont szerint a fogyasztói viselkedést illetően sok szempontból megalapozatlan az előzetes álláspont. Így különösen a következő kérdésekben: az állapotsáv észlelése, a fogyasztók tudatossága, a fogyasztók tudomása a Wi-Fi-asszisztensről és további információk keresése, az FTC tanulmányának állításai arról, hogy a fogyasztók nem olvassák el a weboldalakat és a görgetés kockázatairól, a fogyasztók motivációi a Wi-Fi-asszisztens kikapcsolását illetően, a készülék kommunikáció észlelhetősége a frissítés során.
247. Az eljárás alá vont szerint a fogyasztói viselkedést illetően a bizonyítási teher a Gazdasági Versenyhivatalon van, döntését nem alapozhatja megalapozatlan feltételezésekre és vélelmekre. Mivel az eset újszerű a Gazdasági Versenyhivatal gyakorlatában, a Gazdasági Versenyhivatal nem támaszkodhat az eltérő korábbi joggyakorlatra a fentiek tekintetében. Erre való tekintettel az eljárás alá vont kérte az eljáró versenytanácsot, hogy a fogyasztói viselkedésre vonatkozó állításait bizonyítékokkal támassza alá (pl. felmérés az állapotsáv szerepéről / az állapotsáv átlagfogyasztó általi észleléséről).
248. Továbbá az előzetes álláspont számos megalapozatlan, iratellenes vagy egyébként téves tényállításokat is tartalmaz. Így különösen:

Az előzetes álláspont állítása	Az eljárás alá vont álláspontja
A Wi-Fi hálózat általában ingyenes.	A Wi-Fi kapcsolat díjköteles: pl. egy hotel vendége nem fizet közvetlenül a Wi-Fi-ért, de a hotel csak azért tudja nyújtani a Wi-Fi-t a vendégeknek, mivel azt a szolgáltatásként megvásárolta és ennek költségét valószínűleg továbbhárította a vendégre (azaz a Wi-Fi-ért fizetendő díj kevésbé átlátható).
A fogyasztók tudatossági szintje.	Lásd később részletesen (az átlagfogyasztó tudatossága kapcsán).

¹¹¹ kereskedelmi gyakorlat: a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja, kereskedelmi kommunikáció: a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől,

¹¹² Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy értelemszerűen nem ténykérdésekről van szó, hanem különböző álláspontokról, az eljárás alá vont és az eljáró versenytanács megközelítésbeli különbségeiről. Az eljáró versenytanács az egyes tényezőket alapvetően fogyasztói (felhasználói) szempontból közelíti meg a joggyakorlatnak megfelelően az átlag fogyasztó és a racionális magatartás mércéjét alkalmazva.

A társaság által szolgáltatott információ alátámasztja, hogy a Wi-Fi-asszisztens költségekhez vezethet és ezt a társaság nem vitatta.	A szolgáltatott információ csak arra alkalmas, hogy mutassa a Wi-Fi-asszisztensre visszavezethető mobiladat-forgalmat, nem pedig a költségeket és a társaság nyilvánvalóan vitatta azt az állítást, hogy a Wi-Fi-asszisztens költségekhez vezet.
A használati útmutató nem kereshető.	A használati útmutató nyilvánvalóan kereshető a Nagyító ikonra kattintva (lásd a 2016. október 27-én kelt beadvány III.4. pontját)

A kereskedelmi kommunikáció teljeskörű volta kapcsán előadott álláspont

249. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a vizsgált kommunikáció nem teljesíti az Fttv. 7. § (1) bekezdésében meghatározott feltételeket, ugyanis a Gazdasági Versenyhivatal elmulasztotta
- figyelembe venni a kommunikáció körülményeit,
 - figyelembe venni a kommunikáció eszközének korlátait,
 - alátámasztani, hogy jelentős információk kerültek elhallgatásra, elrejtésre vagy homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon rendelkezésre bocsátásra,
 - figyelembe venni az átlagfogyasztó információ-szükségletét az adott helyzetben,
 - alátámasztani, hogy a feltételezett elhallgatás alkalmas arra, hogy a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára késztesse, amelyet egyébként nem hozott volna meg.
250. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a bizonyítási teher a Gazdasági Versenyhivatalon van abban a tekintetben, hogy a kereskedelmi gyakorlat körülményei alátámasztják-e az állítólagos megtévesztő jelleget. A Gazdasági Versenyhivatal az eljárás alá vont szerint elmulasztotta alátámasztani, hogy tekintettel az érintett termékre és annak viszonyára a vizsgált kereskedelmi gyakorlathoz (mint a kereskedelmi gyakorlat körülményeire) a társaság által nyújtott tájékoztatás a Wi-Fi-asszisztensről megtévesztő volt.
251. Az eljárás alá vont szerint a vizsgált kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatos legfontosabb körülmény az érintett termék, amire a kommunikáció vonatkozik. Jelen ügyben a Gazdasági Versenyhivatal elmulasztotta egyértelműen beazonosítani az érintett terméket. Az előzetes álláspont nem tisztázza, hogy az érintett terméknek az iOS 9 vagy a Wi-Fi-asszisztens minősül.¹¹³
252. A Gazdasági Versenyhivatal kizárólag a Wi-Fi-asszisztensre vonatkozó kommunikációt vizsgálta, ugyanakkor a Wi-Fi-asszisztens nem minősül külön terméknek, a Wi-Fi-asszisztensre vonatkozó kommunikáció az iOS 9-re vonatkozó kommunikációba volt ágyazva. Ahogy azt a társaság az eljárás során hangsúlyozta, a Wi-Fi-asszisztens csak egy funkciója az iOS 9-nek és még csak nem is a legfontosabb funkciója. A Gazdasági Versenyhivatal elmulasztotta levonni a logikus következtetést e körülményből. A frissítés/beüzemelés során fogyasztóknak megjelenített készülék kommunikáció tartalmát az a tény határozza meg, hogy az iOS 9 minden funkciójára ki kell terjednie, nem csak a Wi-Fi-asszisztensre. Az eljárás alá vont szerint a funkcióra vonatkozó készülék kommunikáció által nyújtott tájékoztatás arányos volt a Wi-Fi-asszisztens iOS 9-ben betöltött szerepéhez képest:¹¹⁴ ezt figyelembe

¹¹³ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy ahogyan az az előzetes álláspontban is egyértelműen szerepelt, a vizsgált kereskedelmi gyakorlat az iOS operációsrendszerrel kapcsolatos. Az operációsrendszernek, a frissítésnek egyik eleme és egyben jellemzője is a Wi-Fi-asszisztens funkció. Az eljáró versenytanács megjegyzi továbbá, hogy a jelen ügyben nem a Tptv. szerinti piacmeghatározásnak van jelentősége, hanem annak, hogy a kereskedelmi gyakorlatok (hiányosságai) mivel kapcsolatosak, mire lehetnek hatással.

¹¹⁴ Az eljáró versenytanács előzetesen megjegyzi, hogy az eljárás alá vont nyilatkozata szerint sincs más olyan funkciója az operációsrendszernek, amely forgalomtöbbletet okozhat (más alkalmazások révén). Az eljáró versenytanács nem vitatja, hogy több fontosabb fejlesztése is lehetett az operációsrendszernek, azonban tudomása, illetve a rendelkezésére álló

kellett volna venni az eljáró versenytanácsnak is, amikor a kommunikáció eszközének (készülék képernyő) korlátait értékelte. Továbbá, a fogyasztók ügyleti döntése a frissítés/beüzemelés alkalmával az iOS 9-re vonatkozik és nem a Wi-Fi-asszisztensre. Erre tekintettel az eljárás alá vont szerint indokolatlan a követelmény a Wi-Fi-asszisztensre vonatkozó hangsúlyos tájékoztatás nyújtására a frissítés/beüzemelés során.

253. Ugyanakkor az eljárás alá vont szerint az iOS 9 érintett termékkénti minősítése megalapozatlan, mivel az eljárás alá vont az iOS 9-et külön nem értékesíti. Ezt támasztja alá a körülmény, hogy új készüléken az iOS 9 beüzemelése során, az iOS 9-et illetően nincs ügyleti döntés: a fogyasztó nem dönthet úgy, hogy nem választja az iOS 9-et, mivel ilyen esetben nem tudná használni a készüléket, melyen éppen beüzemelésre kerülne az iOS 9.
254. Az eljárás alá vont szerint a Gazdasági Versenyhivatal fenti mulasztásai alapvetően kétségbe vonják a Gazdasági Versenyhivatal következtetéseit a vizsgált kereskedelmi gyakorlat megtévesztő és jogellenes jellegét illetően.
255. A bizonyítási teher a Gazdasági Versenyhivatalon van abban a tekintetben is az eljárás alá vont szerint, hogy a kereskedelmi gyakorlat korlátai nem zárják ki annak feltételezetten megtévesztő jellegét. Azonban a Gazdasági Versenyhivatal elmulasztotta alátámasztani, hogy a kommunikáció eszközének korlátai (azaz az okoseszközök kijelzői) nem zárják ki azt, hogy a társaság által nyújtott tájékoztatás a Wi-Fi-asszisztensről megtévesztő volt.
256. Az eljárás alá vont szerint mind a készülék-, mind az online kommunikációnak vannak olyan jellemzői, melyek relevánsak a vizsgált kereskedelmi gyakorlat jogszerűsége szempontjából. A készülék kommunikációnak térbeli és időbeli korlátai vannak, melyek meghatározzák a tartalmára irányadó követelményeket, míg az online kommunikáció könnyen elérhető, ami meghatározza a szerepét a részletes tájékoztatás nyújtásában a fogyasztók részére.
257. Az eljárás alá vont szerint a Gazdasági Versenyhivatal elmulasztotta figyelembe venni, hogy a készülék kommunikáció célja - annak korlátaira tekintettel - nem a Wi-Fi-asszisztensre vonatkozó összes jelentős információ közlése, hanem alapvető információ közlése az iOS 9 összes funkciójáról, lehetővé téve a fogyasztók számára, hogy eldöntsék, mely funkciók esetén indokolt további keresés vagy vizsgálódás. Ez a mulasztása alapvetően kétségbe vonja a Gazdasági Versenyhivatal következtetéseit a vizsgált kereskedelmi gyakorlat megtévesztő és jogellenes jellegét illetően.
258. Az eljáró versenytanács kérdésére továbbá az eljárás alá vont előadta a VJ/32-135/2016. számú iratban, hogy álláspontja szerint ugyanazok a korlátok vonatkoznak a mobil eszközök képernyőin megjelenített tájékoztatásra mint a televíziós reklámokra. Műszaki értelemben, a mobil eszköz képernyője kisebb mint a televízió képernyője, azaz a televíziós reklám felülete. Így jelentős térbeli korlátok irányadók. Továbbá a térbeli korlátok nem kizárólag akkor irányadók, ha fizikailag lehetetlen megjeleníteni minden jelentős információt. Ezt támasztják alá az Fttv. egyéb követelményei (pl. olvashatóság) is. Az eljárás alá vont vállalkozás döntése, hogy mit jelenít meg a jogi követelményekre tekintettel (ezért dönthet úgy az eljárás alá vont vállalkozás, hogy kommunikációs mixet alkalmaz, mely korlátokkal rendelkező és korlátokkal nem rendelkező kommunikációs eszközöket is alkalmazhat, pl. televíziós reklám és weboldal).
259. Az eljárás alá vont megismételte továbbá a következő nyilatkozatait: (i) bár nem említi kifejezetten a Wi-Fi-asszisztens, a szoftverlicenc szerződés felhívta a figyelmet a potenciálisan megnövekedett mobiladat-forgalom és költség kockázatára; (ii) a tényleges mobiladat-forgalom és költség növekedésre vonatkozó információt nem lehetett a fogyasztóval előzetesen közölni, mivel annak pontos mértéke (ha van egyáltalán) akkor még nem állapítható meg.

információk szerint csupán ez a funkció volt az, amely az automatikus aktiválódás és működése révén nem várt többletforgalmat generálhatott a fogyasztóknak a beüzemelés/frissítést követően.

260. Az eljárás alá vont szerint abban a tekintetben is a Gazdasági Versenyhivatalon van a bizonyítási teher, hogy jelentős információk kerültek elhallgatásra. A Gazdasági Versenyhivatal elmulasztotta alátámasztani, hogy a társaság által nyújtott tájékoztatás a Wi-Fi-asszisztensről jelentős információt hallgatott el.
261. Az eljárás alá vont szerint jogellenes a vizsgált kommunikáció vásárlásra felhívásnak való minősítése,¹¹⁵ mivel sem a készülék kommunikáció, sem az online kommunikáció nem tartalmaz árat és nem teszi lehetővé a fogyasztó számára a vásárlást, így nem minősülhetnek vásárlásra felhívásnak. Erre tekintettel az Fttv. 7. § (5) bekezdése szerinti lista arról, hogy mi minősül jelentős információnak, jelen ügyben nem alkalmazható. Ettől függetlenül az eljárás alá vont szerint az Fttv. 7. § (5) bekezdése szerinti követelményt, miszerint a költséget fel kell tüntetni, illetve ha a költséget ésszerűen nem lehet előre megállapítani, akkor a további költség felmerülésének a lehetőségét fel kell tüntetni, a társaság valójában teljesítette jelen ügyben, mivel a szoftverlicenc szerződés tartalmazott ilyen figyelmeztetés (közvetlenül, készülék kommunikáció formájában).
262. A társaság álláspontja szerint az eljáró versenytanács a létező joggyakorlatot tévesen alkalmazta általánosságban és az egyes kommunikációk vonatkozásában is. A készülék kommunikáció jogszerűen nem tüntetett fel bizonyos, az eljáró versenytanács által jelentősnek tekintett információt a térbeli és időbeli korlátokra tekintettel, míg az online kommunikáció minden jelentős információt tartalmazott, könnyen elérhető formában. A joggyakorlat szerint nem elvárás a kereskedelmi kommunikációval szemben, hogy az adott termék vagy szolgáltatás összes használati feltételét tartalmazza, így a Társaság nem volt köteles a kereskedelmi kommunikációban a Wi-Fi-asszisztens használatának összes feltételét feltüntetni.¹¹⁶
263. A joggyakorlat szerint, ha a vállalkozás úgy dönt, hogy nem szerepelteti a termék adott pozitív tulajdonságát a kereskedelmi kommunikációjában, nem elvárt, hogy a pozitív tulajdonság helyes értelmezéséhez szükséges összes információt közölje (pl. negatív tulajdonságok), még térbeli és időbeli korlátok hiányában sem. Így az eljárás alá vont szerint a Wi-Fi-asszisztens összes jelentős tulajdonságának bemutatására vonatkozó kötelezettség akkor terhelte volna a társaságot, ha hangsúlyozni akarta volna a Wi-Fi-asszisztens pozitív tulajdonságait a kommunikációban (pl. hirdetések esetén). Mivel az online kommunikáció még ezt a követelményt is teljesítette, a bemutatási kötelezettség hiányát a készülék kommunikáció tekintetében kellett volna figyelembe venni.
264. Az eljárás alá vont kifogásolta, hogy az eljáró versenytanács kétségbe vonta, hogy az online kommunikáció képes kiküszöbölni a készülék kommunikáció hiányosságait. A joggyakorlat szerint, térbeli vagy időbeli korlátokkal rendelkező kommunikációs eszköz esetén
- az információ elhallgatásának jogellenességét ki tudja zárni, ha az elhallgatás kiküszöbölésre kerül, azaz a jelentős információkat ugyanazon a döntéshozatali szakaszon belül közlik vagy
 - ha nyilvánvaló volt, hogy a kommunikáció nem teljes, az elhallgatást tudja kiküszöbölni utólagos információ is, kivéve, ha az jelentősen módosítja a döntéshozatali folyamat előző szakaszának kommunikációját.
265. Erre tekintettel, általánosságban véve, az eljárás alá vont álláspontja az, hogy - még akkor is, ha a készülék kommunikáció jogellenesen nem tüntetett volna fel bizonyos tulajdonságokat - az online kommunikáció kiküszöböli az esetleges hiányosságokat.

¹¹⁵ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy nem minősítette vásárlásra való felhívásnak a magatartást, pusztán analógiaként hivatkozott rá a mindenképpen jelentős információk körére figyelemmel.

¹¹⁶ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az eljárás alá vont gyakorlatilag semmilyen információt nem tüntetett fel a szükséges módon a funkcióval kapcsolatban a vizsgált kereskedelmi gyakorlatban, éppen ez a vizsgálat tárgya. Az eljáró versenytanács számára nem érthető, hogy az eljárás alá vont mit ért pozitív jellemző alatt, figyelemmel arra is, hogy az egyik hiányolt jellemző éppen a működése (aminek nem vitatott célja a fogyasztói élmény javítása).

266. Az egyes kommunikációk tekintetében az eljárás alá vont álláspontja a következő:

(i) Készülék kommunikáció a beüzemelés során

267. A joggyakorlat szerint, a termék összes (pozitív és negatív) tulajdonságának egyidőben és azonos platformon való bemutatásának követelménye kizárólag akkor alkalmazandó, ha a kommunikációs eszköznek nincsenek térbeli vagy időbeli korlátai (pl. weboldal). Mivel – az eljárás alá vont szerint – a készülék kommunikációnak nyilvánvalóan vannak térbeli (készülék képernyője) és időbeli (folyamatban lévő beüzemelési folyamat) korlátai, a Gazdasági Versenyhivatal követelménye nem alkalmazandó.

268. Ettől függetlenül, a társaság hangsúlyozta, hogy a használati útmutató, mely minden jelentős információt tartalmazott, a szoftverlicenc szerződésből egyetlen kattintással elérhető volt. A többlet formai követelményeket (kiemelés, hiperlink vagy felugró ablak) sem a jogszabályok, sem a joggyakorlat nem támasztják alá. Az eljárás alá vont kiemelte, hogy a nem hatékony tájékoztatás önmagában még nem minősül az információ elhallgatásának.

269. Az eljárás alá vont kifogásolta, hogy a Gazdasági Versenyhivatal az FTC Tanulmányra támaszkodik a többlet formai követelmények tekintetében és ismételten hangsúlyozta, hogy az FTC Tanulmánynak nincs kötőereje és nem alkalmazandó a vizsgált kereskedelmi gyakorlatra (az FTC Tanulmány a digitális reklámozásra vonatkozik), így a Gazdasági Versenyhivatal sem támaszkodhat az FTC Tanulmányra. Az FTC Tanulmány alkalmazhatatlansága még inkább releváns azért, mert ellentétes az uniós és magyar joggyakorlattal, melyre a társaság hivatkozik (pl. azonos platformon nyújtott tájékoztatás csak akkor elvárt, ha a térbeli és időbeli korlátok megengedik). Továbbá, a társaság ismét hangsúlyozza, hogy az FTC Tanulmány is megjegyzi, hogy a felugró ablakok „*problematicusak*” lehetnek, mivel a fogyasztók nem olvassák el azok tartalmát, „*azonnal bezárják a felugró ablakokat vagy továbblépnek a következő oldalra a szándékozott feladat folytatása érdekében.*”

(ii) Online kommunikáció a beüzemelés során

270. Az Európai Unió Bíróságának joggyakorlata szerint, ha a kommunikáció eszközének térbeli vagy időbeli korlátai vannak, lehetséges, hogy a kereskedelmi gyakorlat a terméknek csak néhány tulajdonságát említse, feltéve, hogy az összes jelentős információ elérhető a vállalkozás weboldalán. Így, a weboldalakon található Wi-Fi-asszisztensre vonatkozó információ nem hagyható figyelmen kívül korrigáló információként pusztán azért, mert nem azonos platformon nyújtották a tájékoztatást, ha a platformnak (azaz a készülék képernyőjének) térbeli vagy időbeli korlátai vannak.

271. A joggyakorlat szerint, a fogyasztóktól nem várható el, hogy a honlapon egymástól elszakítva található különböző információkat összevesse a kereskedelmi kommunikáció értelmezése érdekében. Ez azt a követelményt támasztja az online kommunikációval szemben, hogy összpontosítsanak a jelentős információkra. Ugyanakkor a Gazdasági Versenyhivatal sem vitatja, hogy a „Wi-Fi-asszisztens” című weboldal teljesíti a követelményt és az összes jelentős információról tájékoztatást nyújt, felhasználóbarát módon. A joggyakorlat szerint a fogyasztótól is elvárható, hogy haszonmaximalizálásra törekedjék és ennek keretében ésszerű mértékű információkeresést folytasson a szerződéskötés előtt.

272. A „Wi-Fi-asszisztens” című weboldalon az összes jelentős információ könnyen elérhető a fogyasztók számára és alkalmas a készülék kommunikáció bármilyen esetleges hiányosságának kiküszöbölésére. Mindezt nem befolyásolja a tény, hogy a többi weboldal nem tartalmazza az összes Gazdasági Versenyhivatal által jelentősnek tartott információt. Ellenkezőleg, a körülmény, hogy vannak további weboldalak, melyek említik a Wi-Fi-asszisztent, csak növeli annak a valószínűségét, hogy a fogyasztók tudomással bírtak a Wi-Fi-asszisztensről, annak tulajdonságairól, ami ösztönözhetette őket arra, hogy további információt keressenek a Wi-Fi-asszisztensről.

(iii) Készülék kommunikáció a beüzemelés során

273. A társaság álláspontja szerint a készülék kommunikáció jogszerűen nem tüntetett fel bizonyos, a Gazdasági Versenyhivatal által jelentősnek tekintett információt, a térbeli és időbeli korlátokra tekintettel, a fent hivatkozott joggyakorlatnak megfelelően. Az eljárás alá vont szerint a Gazdasági Versenyhivatal nem állítja, hogy a Wi-Fi-asszisztensre vonatkozó információ egyébiránt elrejtett, így az információ megjelenítése kiemelés nélkül önmagában nem minősül elhallgatásnak. Az eljárás alá vont szerint a Wi-Fi-asszisztensre és annak működésére vonatkozó információ egyértelműen érzékelhető volt a fogyasztók számára, így nem állítható, hogy az információ nem volt érzékelhető.

(iv) Online kommunikáció a frissítés során

274. Az eljárás alá vont kiemelte, hogy az eljáró versenytanács is megerősítette, hogy a fogyasztók valószínűleg tudtak arról, hogy a készülék kommunikáció nem teljeskörű. A fent hivatkozott joggyakorlatnak megfelelően, ha nyilvánvaló, hogy az első kommunikáció nem teljeskörű, a nem feltüntetett jelentős információkról utólag is lehet tájékoztatást nyújtani. Erre tekintettel, az online kommunikáció alkalmas a frissítés során megjelenített készülék kommunikáció bármely esetleges hiányosságának a kiküszöbölésére.

275. Az eljárás alá vont szerint a fenti mulasztások a társaság által a Wi-Fi-asszisztensről nyújtott tájékoztatás teljeskörűsége tekintetében alapvetően kétségbe vonják az eljáró versenytanács következtetéseit a vizsgált kereskedelmi gyakorlat megtévesztő és jogellenes jellegét illetően.

276. Az eljárás alá vont kiemelte, hogy a joggyakorlat szerint a fogyasztótól elvárható, hogy az ügyleti döntés előtt ésszerű mértékű információkeresést folytasson. Mivel előfizetése keretében a fogyasztó már eleve fizet a mobiladat-forgalomért, bizonyos szintű keresés elvárható a profit-maximalizálásra törekvő átlagfogyasztótól a lehetséges többletköltségeket illetően (ha ilyen egyáltalán felmerül).

277. Az eljárás alá vont szerint nem a társaság feladata a fogyasztói viselkedésre vonatkozó bizonyítás, mivel az eljáró versenytanács kíván arra az állításra támaszkodni, hogy a fogyasztók nem ellenőrzik az állapotsávot. Továbbá, pontos adatok annak alátámasztására, hogy a fogyasztók ellenőrzik az állapotsávot nem szükséges.¹¹⁷ Nem életszerű, hogy a fogyasztók sose ellenőrzik a kijelző minden körülmények között látható részét. Az állapotsávot úgy tervezték meg, hogy a fogyasztó anélkül tudjon bizonyos információkat ellenőrizni, hogy aktívan tennie kell érte valamit, így az eljárás alá vont szerint nem valószínű, hogy az állapotsáv ellenőrzése képes befolyásolni a felhasználói élményt. Szintén nem életszerű, hogy a fogyasztók sose ellenőrzik az állapotsávot, mert az olyan fontos információkat mutat mint az idő, az akkumulátor töltöttség, a helyszínszolgáltatás vagy az internet elérhetőség.

278. Az eljárás alá vont kiemelte továbbá, a Wi-Fi ikon az állapotsávban nem csak a Wi-Fi hálózat elérhetőségéről ad tájékoztatást, de arról is, hogy milyen a Wi-Fi jelerősség. Erre tekintettel a fogyasztók tisztában vannak a hálózat minőségével az állapotsáv alapján. A fentiekén túlmenően, a társaság hivatkozott a Telekom nyilatkozatára, mely szerint a fogyasztók tudnak a mobiladat-forgalomról az állapotsáv alapján.

279. Az eljárás alá vont szerint az az állítás, hogy a fogyasztóknak nehezebbé esik a Wi-Fi hálózat minőségének beazonosítása megalapozatlan, továbbá ellentétes az eljárás alá vont álláspontjával, illetve a Telenor és a Vodafone nyilatkozataival az okostelefon használók tudatosságát illetően.¹¹⁸

¹¹⁷ Az eljáró versenytanács teljes mértékben egyetért az eljárás alá vont ezen állításával. Ahogyan azzal is, hogy nem életszerű, hogy a fogyasztók sosem ellenőrzik az állapotsávot. Az eljáró versenytanács álláspontja viszont az, hogy az sem életszerű, hogy folyamatosan ellenőrzik, azaz pl. üzenet írása közben is azt nézzék, hogy változnak az ikonok.

¹¹⁸ Az eljáró versenytanács előzetesen megjegyzi, hogy a fogyasztói tudatosság (körültekintés) elhatárolandó attól a körülménytől, hogy a fogyasztó tudja-e azt, hogy milyen algoritmus alapján minősül a Wi-Fi-jel gyengének. Lásd a 82-105. pontokban bemutatott körülményeket.

280. A társaság megjegyezte, hogy a vizsgálat kiterjed a fogyasztó teljes döntéshozatali folyamatára, amibe nem csak a frissítés/beüzemelésre vonatkozó ügyleti döntés tartozik, hanem a Wi-Fi Asszisztens használatára vagy nem használatára vonatkozó ügyleti döntés is.
281. Az eljárás alá vont szerint az eljáró versenytanács elmulasztotta a társaság feltételezett elhallgatásának megállapítását alátámasztó tényekre vonatkozó megfelelő bizonyítékokat előterjeszteni és tévesen alkalmazta a létező joggyakorlatot a tényállásra.
- A kereskedelmi kommunikáció ügyleti döntés befolyásolására való alkalmatlansága kapcsán előadott álláspont
282. Az eljárás alá vont szerint még abban az esetben is, ha meg lehetne állapítani az eljárás alá vont feltételezett elhallgatását, egy ilyen elhallgatás alkalmatlan a fogyasztó ügyleti döntésének a befolyásolására. Egyrészt, a kommunikáció jogszerűségének megítélése a fogyasztó teljes döntéshozatali folyamatára épül és nem az egyes szakaszokra (ügyleti döntésekre). Másrészt a fogyasztók tudatossági szintje kizárja annak lehetőségét, hogy a Wi-Fi-asszisztens használatára vonatkozó ügyleti döntésen túl más ügyleti döntést is képes befolyásolni a Wi-Fi-asszisztensre vonatkozó információ.
283. A társaság álláspontja szerint az eljáró versenytanács ügyleti döntésekre vonatkozó megállapítás téves, mivel
- tévesen figyelmen kívül hagyta a fogyasztó teljes döntéshozatali folyamatát,
 - elmulasztotta alátámasztani, hogy a feltételezett elhallgatás a Wi-Fi-asszisztens tekintetében alkalmas azon ügyleti döntések befolyásolására, melyek nem a Wi-Fi-asszisztens használatára vonatkoznak és
 - elmulasztotta azonosítani releváns ügyleti döntésként a mobiladat-forgalom használatára vagy nem használatára vonatkozó döntést.
284. Bár az eljáró versenytanács nem határolta el a fogyasztó döntéshozatali folyamatát az egyes ügyleti döntésektől, nyilvánvaló, hogy a folyamat kiterjed a frissítés/beüzemelést követő időszakra is.
285. A joggyakorlat szerint a fogyasztó döntéshozatali folyamata több ügyleti döntésből is állhat és az Fttv. célja, hogy a fogyasztó teljes döntéshozatali folyamatát védje, nem csak annak egyes szakaszait (azaz az ügyleti döntéseket). A döntéshozatali folyamat még vásárlást követő döntésekre is kiterjed (pl. szerződéses jogviszony fenntartása vagy megszüntetése), így a Wi-Fi-asszisztensre vonatkozó kereskedelmi kommunikációt azt figyelembe véve kell értékelni, hogy a fogyasztó döntéshozatali folyamata túlmegy az első, iOS 9 frissítés / beüzemelés elfogadása vagy elutasítására vonatkozó ügyleti döntésen. A fent hivatkozott joggyakorlatnak megfelelően, az utólagos információ alkalmas a döntéshozatali folyamat korábbi szakaszaiban megvalósuló hiányosságok kiküszöbölésére. Így, legalább az online kommunikáció, ami az összes jelentős információt tartalmazza a Wi-Fi-asszisztensre vonatkozóan, alkalmas bármilyen jogellenes magatartás kiküszöbölésére. Továbbá, ha a fogyasztó döntéshozatali folyamata túlmegy a Wi-Fi-asszisztens használatára vagy nem használatára vonatkozó ügyleti döntésen, a megalapozatlan a megállapítás, hogy a Wi-Fi-asszisztensre vonatkozó információ, mely a vizsgálat tárgya, önmagában képes befolyásolni a döntéseket/folyamatot.
286. Az eljárás alá vont szerint a fenti értékelési keret alternatívája az lett volna, ha a társaság feltételezett elhallgatását a Wi-Fi-asszisztens vonatkozásában külön-külön, az egyes ügyleti döntések szempontjából értékelte volna az eljáró versenytanács. Ezt az értékelést azonban az eljáró versenytanács nem végezte el. Ugyanakkor az eljárás alá vont szerint egyértelmű, hogy a Wi-Fi-asszisztensre vonatkozó tájékoztatás nem érinthette az összes ügyleti döntést. Mivel a Wi-Fi-asszisztens az iOS 9-nek nem volt kulcsfontosságú funkciója, a Wi-Fi-asszisztensre vonatkozó feltételezett elhallgatás nem képes befolyásolni az első ügyleti döntést, azaz a fogyasztó döntését, hogy elfogadja vagy elutasítja az iOS 9

frissítését/beüzemelését (különösen az utóbbit nem, mivel az iOS 9 beüzemelésének elutasítása megakadályozza a készülék használatát is). A második és harmadik ügyleti döntés kapcsán egyértelmű, hogy a társaság megfelelő tájékoztatást nyújtott a Wi-Fi-asszisztensről, különösen arra tekintettel, hogy az online kommunikáció a Wi-Fi-asszisztensre vonatkozó összes jelentős információt tartalmazza és a fogyasztók számára könnyen elérhető.

287. Továbbá az eljárás alá vont hiányolta annak a figyelembe vételét, hogy a fogyasztók egy másik ügyleti döntést is hoznak az okostelefonjukkal kapcsolatban: a döntés a mobiladat-forgalom használatáról vagy nem használatáról. Ez a döntés a releváns ügyleti döntés a vizsgálat keretében. Amennyiben a fogyasztó meg kívánja akadályozni a Wi-Fi-ről mobiladat-forgalomra váltást, a fogyasztónak teljesen ki kell kapcsolnia a mobiladatforgalmat. Ez azért fontos, mert ennek az ügyleti döntésnek a következtében a fogyasztó elfogadja a mobiladatforgalom minden költségkövetkezményét, ideértve az esetleges többlet mobiladatforgalomét. A Wi-Fi-asszisztens funkció nem írja felül/befolyásolja ezt a döntést és nem avatkozik bele a fogyasztó szándékába, pusztán zavartalanabb élményt biztosít a már meghozott ügyleti döntéssel kapcsolatban. Ez az eljárás alá vont szerint alátámasztja azt az állítást is, hogy a Wi-Fi-asszisztensre vonatkozó információ nem alkalmas kár okozására.

288. Az eljárás alá vont szerint ténybeli tévedés, hogy semmi sem támasztja alá az okostelefon használók tudatossági szintjét, mivel a társaság nyilatkozata és két mobilszolgáltató nyilatkozata is alátámasztja ezt a megállapítást. A tudatosság és szofisztikáltság kérdése pedig azért releváns, mivel befolyásolja, hogy mennyire valószínű, hogy

- a fogyasztó tisztában volt a Wi-Fi-asszisztenssel (pl. állapotsáv),
- a fogyasztónak több információra lett volna szüksége a Wi-Fi-asszisztensről mint amennyit a készülék kommunikáció nyújtott és
- a fogyasztó megkereste a Wi-Fi-asszisztensre vonatkozó összes jelentős információt tartalmazó weboldalt.

289. A magas szintű fogyasztói tudatosság azért is fontos, mert valószínűtlenné teszi, hogy a kereskedelmi kommunikáció - és a feltételezett elhallgatás - képes befolyásolni az ügyleti döntéseket, azaz a fogyasztó nem hozott volna más ügyleti döntést az elhallgatásra tekintettel, mint amit egyébként is hozott volna. Továbbá, a fogyasztók tudatosságára tekintettel, a fogyasztók hipotetikus ügyleti döntése abban az esetben, ha a társaság a Wi-Fi-asszisztensre vonatkozó tájékoztatást az eljáró versenytanács által javasolt formában nyújtotta volna, nem lett volna eltérő a tényleges ügyleti döntéshez képest. Ez a Wi-Fi-asszisztens által biztosított fokozott felhasználói élmény értékére és a hangsúlyozott potenciális költségek és a felhasználói élményre gyakorolt hatás közötti fogyasztói mérlegelésre vezethető vissza.

290. Az eljárás alá vont szerint tehát a releváns ügyleti döntés meghatározásával kapcsolatos hiányosságokra és a fogyasztói tudatosság szintjének téves értékelésére tekintettel az eljáró versenytanács elmulasztotta alátámasztani, hogy a Wi-Fi-asszisztensre vonatkozó feltételezett elhallgatás képes befolyásolni a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára, melyet egyébként nem hozott volna meg.

A kereskedelmi kommunikáció fogyasztói kár okozására való alkalmatlansága kapcsán előadott álláspont

291. Az eljárás alá vont szerint még abban az esetben is, ha a feltételezett elhallgatás alkalmas lenne a fogyasztó releváns ügyleti döntésének befolyásolására, ez a befolyás nem vezetne fogyasztói kárhoz. Egyrészt, a Wi-Fi-asszisztens csak a mobiladat-forgalom jelentéktelen mértékű növelésére képes. Másrészt, még abban az esetben is, ha a mobiladatforgalom megnövekedne, többlet költségek nem keletkeznek szükségszerűen. Továbbá, a fogyasztói kár hiányát támasztja alá az a körülmény is, hogy az okostelefonok elsődleges hálózata a mobiladat-forgalom.

292. Az eljárás alá vont utalt arra, hogy a mobilszolgáltatók szerint is a Wi-Fi-asszisztensre visszavezethető többlet mobiladat-forgalom minimális és csak kis mértékben nagyobb mint az azt megelőző mobiladatforgalom: a Vodafone szerint a Wi-Fi-asszisztens által elterelt adatforgalom rendkívül jelentéktelen, a Telenor szerint a mobiladatforgalom közel azonos volt a Wi-Fi-asszisztens bevezetését megelőzően és azt követően. Továbbá a Vodafone szerint több oka lehet annak, hogy a fogyasztó túllépi az előfizetésében lévő adatforgalmat, míg a Telenor szerint nehéz összefüggést kimutatni a mobiladatforgalom növekedése és a Wi-Fi-asszisztens között.
293. A fentiekre tekintettel egyértelmű az eljárás alá vont szerint, hogy a Wi-Fi-asszisztens csak jelentéktelen mértékű mobiladatforgalom növekedést tud okozni és még ilyen esetben sem kizárható, hogy a növekedésben egyéb tényezők is közrejátszottak. Tényleges mobiladatforgalom többlet hiányában azonban valószínűtlen, hogy a fogyasztó más ügyleti döntést hozott volna, a feltételezetten elhallgatott információ birtokában.¹¹⁹
294. A társaság álláspontja továbbá az, hogy még abban az esetben is, ha a Wi-Fi-asszisztens jelentősebb mobiladatforgalom növekedést tudna okozni, nem képes kárt okozni a fogyasztóknak. A Vodafone szerint irreális elképzelés, hogy a Wi-Fi-asszisztens képes befolyásolni a mobiladatforgalom költségeit.
295. Az eljárás alá vont kiemelte, hogy egyrészt egyik mobilszolgáltató sem számít fel díjat automatikusan a fogyasztónak az előfizetésének túllépése esetén, csak lelassítja a szolgáltatást, másrészt, ha a fogyasztó mobiladat-többletet vásárol a mobilszolgáltatótól az előfizetés túllépése esetén, az a fogyasztó önálló döntésének minősül, ami megszakítja a Wi-Fi-asszisztens és a fogyasztói kár közötti okozati kapcsolatot.
296. Az eljárás alá vont hivatkozott az ellene Amerikai Egyesült Államok bírósága előtt indított csoportperre, melyben a keresetet elutasították 2016. április 19-én azért, mert a bíróság elfogadta a társaság érveit, hogy nem volt okozati kapcsolat a felperesek feltételezett kára és a társaság állításai vagy mulasztásai között.
297. A társaság álláspontja szerint még ebben az esetben sem keletkezik fogyasztói kár, ha a fogyasztó hamarabb eléri forgalmi korlátját, mivel a „kiürülés” nem a Wi-Fi-asszisztensnek tudható be, hanem a fogyasztó mobiladat-forgalmának: azokban a helyzetekben, amikor a Wi-Fi-asszisztens működésbe lép, a fogyasztó folytatja a készülék használatát, ezáltal az eredeti célból¹²⁰ mobiladatforgalmat generál, a Wi-Fi-asszisztensstől függetlenül. Az eljárás alá vont szerint fogyasztói kár hiányában viszont valószínűtlen, hogy a fogyasztó más ügyleti döntést hozott volna a feltételezetten elhallgatott információ birtokában.
298. A társaság álláspontja szerint eljáró versenytanács álláspontja az elsődleges hálózat kapcsán a okostelefonok mobiladatforgalmának téves értelmezésén alapul. Minden okostelefon alapértelmezetten használ mobiladat-forgalmat, amihez általában szükség van mobiladat-előfizetésre. Bár két mobilszolgáltató úgy nyilatkozott, hogy a Wi-Fi az elsődleges hálózat, nem egyértelmű, hogy a mobilszolgáltatók milyen szempontból tekintették elsődlegesnek a Wi-Fi-t (pl. a nagy adatforgalmat generáló szoftverfrissítésekhez előnyben részesített hálózat). Továbbá a Wi-Fi hálózat ugyanúgy díjköteles mint a mobilnet, még akkor is, ha a díjat nem közvetlenül a készülék használója fizeti.

¹¹⁹ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a követett felhasználók egy nem elhanyagolható, 10%-nál magasabb hányada kikapcsolta a funkciót (lásd a 128-130. pontokat), ezen fogyasztói kör esetében megállapítható, hogy tudatosan – a funkció kikapcsolhatósága tudatában – jártak el (azaz ügyleti döntést hoztak az egyik hiányolt információ birtokában), miközben a kikapcsolást nem választó fogyasztók esetében nem tudható, hogy tudatosan hagyták bekapcsolva a funkciót vagy nem tudtak a kikapcsolás lehetőségéről.

¹²⁰ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a fogyasztói használati cél nem azonos akkor, ha a fogyasztó alapvetően a Wi-Fi-hálózat használatával számol.

299. Az eljárás alá vont szerint az okostelefonok alapértelmezett hálózatként mobiladat-forgalmat használnak, mivel a Wi-Fi hálózat lefedettsége jelentősen kisebb.¹²¹ Sem a Gazdasági Versenyhivatal, sem a mobilszolgáltatók nem szolgáltatnak bizonyítékot ennek megcáfolására. A Vodafone alátámasztotta a társaság álláspontját, arra tekintettel, hogy a Wi-Fi-t manuálisan kell bekapcsolni az okostelefonokon és nem minden Wi-Fi hálózat elérhető. Ha a Wi-Fi lenne az elsődleges hálózat, az okostelefonokat kizárólag Wi-Fi hálózatról Wi-Fi hálózatra mozogva lehetne használni.¹²²

300. Az eljárás alá vont szerint tehát a Gazdasági Versenyhivatal elmulasztotta alátámasztani, hogy a Wi-Fi-asszisztensre vonatkozó elhallgatás képes befolyásolni a fogyasztók üzleti döntését, amelyet egyébként nem hoztak volna meg, mivel kár hiányában a fogyasztók előnyben részesítenék a Wi-Fi-asszisztens által biztosított fokozott felhasználói élményt.

A tervezett bírság kapcsán előadott álláspont

301. A társaság álláspontja szerint a bírság kiszabása és a bírság javasolt mértéke nem indokolt a feltételezett jogsértés által. Egyrészt a bírság kiszabása nem indokolt az ügy újszerűségére tekintettel. Másrészt a bírság javasolt mértéke nem indokolt, mivel korábban nem alkalmazott helyettesítő értéket használt az eljáró versenytanács a bírság alapösszegének meghatározására.

302. Az eljárás alá vont szerint nincs arra vonatkozó joggyakorlat, hogy a szoftver beüzemelésre vagy frissítésre vonatkozó tájékoztatás mikor megtévesztő. Különösen a kommunikáció jellegére tekintettel (készülék kommunikáció, térbeli és időbeli korlátok, licenc szerződése, online kommunikáció), a vizsgált kereskedelmi gyakorlatot korábban a Gazdasági Versenyhivatal nem tesztelte és sem az uniós, sem a magyar jogszabályok szerinti iránymutatás nem létezik a tájékoztatás követelményeit illetően. Az eljárás alá vont szerint továbbá a helyettesítő érték használata nem indokolt és a bírság alapösszegének tervezett mértéke tévesen tükrözi a Wi-Fi-asszisztens által potenciálisan okozott kárt: a becslés arra a vélelemre épül, hogy az összes iOS 9 kompatibilis okostelefon használója (i) túllépte az előfizetését, (ii) a Wi-Fi-asszisztensre tekintettel és szükséges volt további mobiladat-forgalom vásárlására. Ezt az esetet az egyébként nem vitatott tények (jelentéktelen mobiladat-forgalom növekedés, okozati kapcsolat hiánya és nincs automatikusan felszámított túlhasználati díj) nem támasztják alá.

303. Az eljárás alá vont szerint a Gazdasági Versenyhivatal Elnökének és a Versenytanács Elnökének 2/2015. számú, a bírság mértékének meghatározásával kapcsolatban kialakult versenytanácsi gyakorlatot rögzítő közlemény (a továbbiakban: Közlemény) V. része csak akkor engedi meg az alapösszeg megemlést preventív okokból, ha visszaesésről van szó. Nyilvánvaló, hogy ez jelen ügyben nem áll fenn. Továbbá a Közlemény 51. bekezdésében megfogalmazott elvnek megfelelően, az enyhítő tényező (pl. vizsgált kereskedelmi gyakorlat korrigálása) hiányát nem veheti figyelembe az eljáró versenytanács súlyosító tényezőként.

304. Az eljárás alá vont szerint továbbá az eljáró versenytanács elmulasztotta figyelembe venni, hogy - a Közlemény 60. bekezdése szerinti - enyhítő körülmény alkalmazandó jelen ügyben, arra tekintettel, hogy az online kommunikáció tartalmazza a Wi-Fi-asszisztensre vonatkozó összes jelentős információt.

305. A fentiekre tekintettel az eljárás alá vont az alábbi kérelmeket terjesztette elő.

306. A társaság elsődlegesen kérte az eljáró versenytanácsot, hogy szüntesse meg az eljárást a Ket. 31. § (1) bekezdés k) pontja alapján, mivel

- az Fttv. 10. § (3) bekezdése, 11. § (1) bekezdés b) pontja és 11. § (2) bekezdés c) pontja alapján nincs a Gazdasági Versenyhivatalnak hatásköre;

¹²¹ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az eljárás alá vont érvelés nem mond ellent az eljáró versenytanácsi álláspontnak, csak a kérdés két, eltérő szempontú megközelítéséről van szó: az eljáró versenytanács a fogyasztói szokásokat, a felhasználási jellemzőket vette alapul, az eljárás alá vont a műszaki megközelítést helyezte előtérbe.

¹²² Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az elsődlegesség a fogyasztói preferenciákra utal, de nem tükröz kizárólagosságot.

- az Fttv. 2. § d) pontja alapján az eljárás alá vont vizsgált magatartása nem minősül kereskedelmi gyakorlatnak.

307. Abban a nem várt esetben, hogy az eljáró versenytanács a hatáskör megállapítását jogszerűnek tartaná, a társaság másodlagosan kérte, hogy állapítsa meg a Tpv. 76. § (1) bekezdés j) pontja alapján, hogy a társaság magatartása nem jogsértő, az alábbi okokra tekintettel:

- az eljárás alá vont teljeskörű tájékoztatást nyújtott;
- még ha a társaság tájékoztatása nem is lett volna teljeskörű, az nem minősülhet megtévesztőnek, mivel a társaság magatartása nem alkalmas a fogyasztó üzleti döntésének megváltoztatására:
 - a fogyasztói döntéshozatali folyamat terjedelmére és a fogyasztók tudatosságára tekintettel a társaság feltételezett mulasztása nem alkalmas arra, hogy a fogyasztókat más üzleti döntésre készítse;
 - a társaság feltételezett mulasztása nem okoz sem tényleges, sem potenciális kárt a fogyasztónak és ebből a szempontból sem alkalmas arra, hogy a fogyasztókat más üzleti döntésre készítse.

308. Ha fentiekre az eljáró versenytanács nem lát lehetőséget, az eljárás alá vont harmadlagosan kérte az eljáró versenytanácsot, hogy szüntesse meg az eljárást a Ket. 31. § (1) bekezdés i) pontja alapján, tekintettel arra, hogy a tényállás a határozat meghozatalához szükséges mértékben nem tisztázott és további eljárási cselekménytől sem várható eredmény.

309. Abban az esetben, ha az eljáró versenytanács továbbra is meg kívánja állapítani a jogsértést, a társaság negyedlegesen azt kérte, hogy a bírság kiszabását mellőzze, mivel

- a vizsgált magatartás újszerű, így bírság kiszabása nem indokolt;
- a társaság feltételezett mulasztása nem okoz sem tényleges, sem potenciális kárt a fogyasztónak és ebből a szempontból nem indokolt bírság kiszabása.

Az eljárás alá vont előadása a versenyfelügyeleti eljárásban 2017. december 11-én tartott tárgyaláson

310. Az eljárás alá vont a versenyfelügyeleti eljárásban tartott tárgyaláson alapvetően a fentieket adta elő, kisebb kiegészítésekkel és a legfontosabb kérdések kiemelésével.¹²³ A vállalkozás a tárgyaláson bemutatott prezentációt a VJ/32-135/2016. számú irathoz csatolta.

311. Az eljárás alá vont úgy nyilatkozott az előadása kapcsán, hogy annak célja a tényekre való rávilágítás: bemutatni, hogyan működik a funkció, mennyire innovatív megoldásról van szó, annak érdekében, hogy hatósági fellépés ne legyen akadálya az innovációnak.

312. Kiemelte továbbá, hogy a fejlesztés célja a fogyasztói élmény javítása, az akadozó szolgáltatás kiküszöbölése volt és mindent megtett annak érdekében, hogy ne legyen fogyasztói kár (utalva azokra a felhasználásokra, amikor nem működik az átváltás).¹²⁴

313. Az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy nem érdeke az átterelés, nincs többletbevétele a funkcióból, továbbá a tájékoztatást illetően egységes az európai gyakorlat, a magyarországi eltérés nem lenne szerencsés.

314. Megismételte továbbá, hogy álláspontja szerint nincs a Gazdasági Versenyhivatalnak hatásköre, mivel a vizsgált magatartásnak nincs érdemi befolyása a versenyre (pusztán az árbevétel mértéke nem

¹²³ Jegyzőkönyv száma: VJ/32-131/2016.

¹²⁴ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy ezek az intézkedések értelemszerűen kedvezőek a fogyasztók számára, azonban egyértelműen azt jelzik, hogy volt olyan helyzet (túlforgalmazás), amiktől meg kellett védeni a fogyasztót: egyes alkalmazások és programok, illetve felhasználói helyzetek esetében ennek nagyobb volt a veszélye, illetve nagyobb extra-költséget okozhattak volna, így ezeket kiemelten kezelte az eljárás alá vont.

támasztja alá a hatáskört), továbbá nincs kereskedelmi gyakorlat, ugyanis nincs közvetlen kapcsolat az értékesítéssel - a kereskedelmi gyakorlat fogalmának ilyen jellegű kiterjesztése pedig nem megengedhető jogértelmezés.

315. Álláspontja szerint a tényállás tisztázatlan, nincs elhallgatás, sem megtévesztés és nincs szó üzleti döntésről sem, továbbá nincs fogyasztói kár, a magatartás nem okoz többletköltséget. Az eljárás alá vont hivatkozott a tényállás tisztázatlanságára, a megalapozatlan állításokra, amelyek álláspontja szerint pusztán találgatások. Álláspontja szerint nincs jogellenes elhallgatás, de ha mégis lenne, akkor is jogszerűen történt volna, ugyanis időbeli és térbeli korlátjai vannak a platformnak, a felület nem alkalmas arra, hogy a hiányolt információt megadja, ezért azt más platformon rendelkezésre bocsátotta azonos időben. Az azonos idő alatt az eljárás alá vont még a frissítés előtti időt értette, ugyanis amikor a frissítésről szóló üzenetet megkapja a fogyasztó, akkor még a frissítés megkezdése előtt a „Tovább” gombra kattintva megtalálja az összes releváns információt.
316. Az eljárás alá vont úgy nyilatkozott, hogy a funkciót azért nem emelte ki, mert nincs indoka a kiemelésnek a többi új elemhez viszonyítva, nem okoz olyan fogyasztói kárt, ami ezt indokolná.
317. Az eljárás alá vont szerint nincs megtévesztés, a magatartás nem alkalmas az üzleti döntés torzítására. Kifogásolta, hogy a mobiladatforgalom használat nem üzleti döntés az előzetes álláspont értelmében, miközben ha bekapcsolja a fogyasztó a mobiladatforgalmat, akkor számolnia kell vele: a fogyasztó akkor is dönt, amikor a mobilinternetet bekapcsolja/eldönti, hogy használ, pedig ettől kezdve tudhatja, hogy költségei lehetnek. Kifogásolta továbbá, hogy a beazonosított üzleti döntésekkel kapcsolatban sem mondta meg az előzetes álláspont, hogy pontosan hogyan és miként befolyásolta volna azokat a vizsgált kommunikáció.
318. Az eljárás alá vont szerint a vizsgált funkció nem kulcsfontosságú információ, továbbá online teljeskörű tájékoztatás is elérhető. Álláspontja szerint havi pár száz forintos többletköltség nem tekinthető jelentősnek.
319. Az előzetes álláspontra tett észrevételek és a tárgyaláson előadottak kapcsán az eljáró versenytanács további kérdéseket fogalmazott meg, amely kérdések megválaszolására az eljárás alá vont 2018. január 31-ig kért határidőt.

Nyilatkozat az eljáró versenytanács adatkérése kapcsán¹²⁵

320. Figyelemmel arra, hogy az eljáró versenytanács a VJ/32-113/2016. számú előzetes álláspontjában a VJ/66/2014. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott döntést¹²⁶ is irányadónak (előzménynek) tekintette a jelen ügyre nézve is, azonban ezzel kapcsolatban az eljárás alá vont nem tett észrevételt, így az eljáró versenytanács kérte az eljárás alá vont – jelen versenyfelügyeleti eljárásbeli relevanciájával kapcsolatos – álláspontját.
321. Az eljárás alá vont álláspontja szerint azonban a VJ/66/2014. számú versenyfelügyeleti eljárás (a továbbiakban: Ryanair ügy) jelen versenyfelügyeleti eljárásban nem releváns, mivel jelentős különbségek vannak a Ryanair ügy és a jelen versenyfelügyeleti eljárás között: a repülőjegyek online vásárlása nem összehasonlítható helyzet a szoftver telepítéssel/frissítéssel mobilkészülékeken. Továbbá a Ryanair ügyben a Gazdasági Versenyhivatal nem találta az alapértelmezett beállításokat önmagában megtévesztőnek. Az eljárás alá vont kiemelte továbbá az eltérő jogalapokat, az eltérő platformot (a Ryanair ügy tárgya kizárólag online kommunikáció volt), az eltérő információk körét (a Ryanair ügyben

¹²⁵ VJ/32-135/2016. számú irat

¹²⁶ „ha a fogyasztó nem aktív módon dönt, hanem alapbeállításként kapja a számára nem kedvezőbb lehetőséget (és nincs egyértelmű felhívás a választási lehetőségre), akkor az adott piaci szereplő megtéveszti a fogyasztót, hiszen a fogyasztó alappal feltételezi, hogy a piaci szereplők a számára kedvezőbb, extrateherrel nem járó megoldást nyújtja,” továbbá „egy alapbeállítás (illetve egy szolgáltatás alapbeállítási jellege) a fogyasztók felé azt sugallhatja, hogy a rendszer a frissítést követően kizárólag kedvezőbb lehetőséget jelent a fogyasztók számára”

a releváns információ egyértelműen ár- és költség információ volt, továbbá a fogyasztók számára kedvezőtlen tétel minden esetben, az összes tranzakció vonatkozásában felszámolásra került, valamint a Ryanair valótlan kedvező állításokat tett), az eltérő ügyleti döntést (a Ryanair ügyben az ügyleti döntés világos volt: a fogyasztó a Ryanair konverzióját választja vagy a saját bankját, továbbá időnyomás is fennállt) és az eltérő fogyasztói érzékelést.

322. Az eljárás alá vont szerint az eltérő platformra tekintettel, a Ryanair ügy megállapításai az alapértelmezett beállítások vonatkozásában nem alkalmazhatók automatikusan jelen versenyfelügyeleti eljárásban. A Ryanair ügyben hozott döntés értelmében a fogyasztó nem találkozhatott annak a lehetőségével, hogy melyik konverziót válassza, ez azonban valószínűtlen egy mobil eszköz operációs rendszerének vonatkozásában. Nem csak azért, mert a Wi-Fi-asszisztens említi a fogyasztónak a telepítést/frissítést megelőzően nyújtott információ, de azért is, mert a Wi-Fi-asszisztens mindenkor látható volt az eszközön a Beállítások menüpont alatt.¹²⁷

323. A fentiekén túl, az eljárás alá vont egyetért a Ryanair ügyben eljárás alá vont vállalkozás által előterjesztett következő érvekkel:

- nem minősül kereskedelmi gyakorlatnak a kommunikáció, ami nem készíti a fogyasztók ügyleti döntés meghozatalára [Kúria Kfv.III.37.466/2012/4. sz. ítélete] és
- a megtevesztésnek szándékosnak kell lennie, mely szándékosnak az információkból, illetve azok hiányából felismerhetőnek kell lennie [Kúria Kfv.II.37.074/2013/8. sz. ítélete].¹²⁸

324. Szintén kérdésre, de az eljáró versenytanács (alapvetően az egyes közösségi média felületek adatforgalmi korlátokon túli elérhetőségével kapcsolatos) kérdését félreértve az eljárás alá vont előadta, hogy mivel a nyílt internet-hozzáférésre vonatkozó kötelezettség teljességgel irreleváns a jelen versenyfelügyeleti eljárásban, a társaság nem kívánja részletesen kifejteni erre vonatkozó érveit.

Az eljárás alá vont nyilatkozata piaci információkkal, illetve egyéb, a versenyfelügyeleti eljárás aktájában fellelhető iratokkal (cikkek, jogsegély, harmadik fél válasza) kapcsolatban a tárgyalást követően

325. Az eljárás alá vont a VJ/32-145/2016. számú iratra figyelemmel nyilatkozott a Távközlési szolgáltatások használata a lakossági felhasználók körében 2016 című piackutatás prezentációjával¹²⁹ kapcsolatban. Az eljárás alá vont előadta, hogy a prezentáció 73. diája (mely szerint a felhasználók relatív többsége korlátlan mobilinternet csomaggal rendelkezik és ez feltehetően arra utal, hogy az olyan mobilinternet csomagot, mely esetében a szolgáltató az adatkeret elérésével csak lassítja,¹³⁰ de nem szünetelteti a szolgáltatást, a fogyasztók korlátlannak tekintik) alátámasztja a társaság állítását arra vonatkozóan, hogy a Wi-Fi-asszisztens nem képes kárt okozni a fogyasztóknak.

326. Az eljárás alá vont szerint a prezentáció 90. diája (mely szerint a fogyasztók mindössze 10%-a kapcsolódik az internetre csak Wi-Fi-n keresztül) alátámasztja a társaság állítását arra vonatkozóan, hogy a mobilinternet az elsődleges hálózat és nem a Wi-Fi.¹³¹

¹²⁷ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy ebben a menüpontban pusztán a funkció gombja (illetve egy meghatározott időponttól a számlálója) érhető el, egyéb, a jellemzőkkel kapcsolatos tájékoztatás nem.

¹²⁸ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy sem a szabályozás, sem a joggyakorlat nem feltételezi a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megállapíthatóságához a szándékosságot, így az eljárás alá vont érve nem érhető.

¹²⁹ http://nmhh.hu/dokumentum/173422/lakossagi_tavkozles_2016_teljes_vegleges.pdf?_sm_au_=iVVZQFHTv3Hs31M5

¹³⁰ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy nem érhető az eljárás alá vont ezen álláspontja, hiszen egy szolgáltatás lassítása akkor is zavaró, ha az nem éppen egy zökkenőmentes (azaz nem lassú) használatot támogató funkciónak lenne köszönhető esetlegesen, továbbá a fogyasztók éppen a lassítás hatására, annak érdekében vásárolnak újabb szolgáltatási egységet, hogy továbbra is rendeltetésszerűen és szokásaik szerint használják a készüléküket.

¹³¹ Az eljáró versenytanács szerint nincs logikai koherencia az eljárás alá vont állításában: az, hogy a fogyasztóknak csak egy szűkebb köre használ csak Wi-Fi-t nem az elsődlegességre, hanem a kizárólagosságra van hatással. Az elsődlegesség kérdése azoknál a fogyasztóknál merül fel, akik mindkét típusú hálózatot igénybe vesznek. Ezen (széles) fogyasztói kör esetében attól

327. Az eljárás alá vont kiemelte, hogy a prezentáció 130. diája szerint a háztartások mindössze 19%-a tapasztalt problémákat telekommunikációs szolgáltatással kapcsolatban az elmúlt egy évben (ennek aránya a mobiltelefon szegmensben a legalacsonyabb), illetve a fogyasztók többsége a szolgáltatójához fordult a problémával. Ez alátámasztja a társaság állítását arra vonatkozóan, hogy a Wi-Fi-asszisztenssel kapcsolatban tett nagyon kevés fogyasztói panasz arra utal, hogy a Wi-Fi-asszisztens nem okozott kárt a fogyasztóknak.¹³²
328. Az eljárás alá vont az ügy alakulására és a fentiekre tekintettel ismételt arra kérte az eljáró versenytanácsot, hogy korábban kifejtett kérelmének megfelelően döntsön az ügyben. A társaság megjegyezte továbbá, hogy az iparág és a fogyasztói preferenciák a rendkívül gyors fejlődésre tekintettel természetüknél fogva változékonyak. Egyes előrejelzések szerint az internet hozzáférés alapvető árucikké fog válni a közeljövőben és az okostelefonokat elsődleges hozzáférési pontként fogják használni (vagy már használják is). A fenti prezentáció is utal erre a tendenciára, miközben azt is megállapítja, hogy a fiatalok többet használják az internetet, mint a televíziót. A prezentáció hangsúlyozza, hogy az okostelefon használók 82%-a böngészi az internetet a telefonján. Továbbá, a roaming díj eltörlése ahhoz vezet majd, hogy a magyar fogyasztók többet fogják használni a mobilinternetet külföldön. Elkerülhetetlen tehát, hogy az adat alapú szolgáltatások követni fogják a fenti trendeket és a fogyasztók egyre zavartalanabb, jobb minőségű és korlátlanabb hozzáférést fognak igényelni. Az eljárás alá vont megismételte azon, a 2017. december 11-i tárgyalás elején tett észrevételét, miszerint az eljáró versenytanács általi potenciális beavatkozás akadályozhatja a technológiai fejlődést.
329. Az eljárás alá vont vállalkozás 2018. április 10-én a VJ/32-160/2016. számú irattal észrevételeket tett a versenyfelügyeleti eljárás aktájába bekerült egyes iratokkal kapcsolatban.
330. A VJ/32-151/2016. számú (három online cikket tartalmazó) irat kapcsán ismerteti a „Kevesebb adatforgalom lehet a Wi-Fi-asszisztens kikapcsolásával” című cikk az olvasóktól azt kérdezte, hogy mekkora mobiladat-forgalmat bonyolított le a Wi-Fi-asszisztens. Az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy szerinte az olvasók többsége válaszait valószínűleg a Wi-Fi-asszisztens számlálójára alapozta. A számláló azonban (figyelemmel a korábbi nyilatkozatokra is) nem a Wi-Fi-asszisztens használatára visszavezethető többlet mobiladat-forgalmat mutatja, hanem az összes mobiladat-forgalmat onnantól, hogy a Wi-Fi-asszisztens bekapcsol.¹³³
331. Az eljárás alá vont kiemelte, hogy az olvasók által megjelölt legmagasabb szám 121 MB volt, ugyanakkor az olvasók többsége jelentéktelen mértékű adatról írt (0 KB vagy 7,7 KB), ami alátámasztja azon – korábban is ismertetett – álláspontját, hogy a Wi-Fi-asszisztens mobiladat-forgalma jelentéktelen mértékű és így a Wi-Fi-asszisztens nem képes említésre méltó hátrányt okozni a fogyasztóknak.
332. Az eljárás alá vont kiemelte, hogy a cikk arról is említést tesz, hogy „a legtöbb felhasználó esetén” amikor a Wi-Fi-asszisztens a készüléket a gyenge Wi-Fi hálózatról a mobiladat hálózatra váltja

lesz a Wi-Fi elsődleges, mert ahol mobilinternet és Wi-Fi hálózat is elérhető, ott a fogyasztók (kivéve a valóban korlátlan csomaggal rendelkező előfizetőket, ha a mobilinternet szolgáltatás jelerősség egyébként megfelelő és nem gyengébb, mint a Wi-Fi hálózaté) értelemszerűen a Wi-Fi hálózatot használják.

¹³² Az eljáró versenytanács ebben a körben utal az egyes piaci jelzésekkel kapcsolatos ellentmondásokra, és különösen arra, hogy olyan típusú fogyasztói sérelem lehetőségéről van szó a jogsértés jellegére is figyelemmel (mivel a mulasztás az információk nem közlésében áll), ami révén az esetlegesen érintett fogyasztók egy része nem is feltétlenül tud, mivel nem szembesül a többletforgalmazás okával, ekként panasszal sem él.

¹³³ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az eljárás alá vont itt feltehetően a mobilinternet bekapcsolására és nem a funkció automatikus bekapcsolódására gondolt. Az eljáró versenytanács egyebekben nem vitatja, hogy a többlet forgalom nem azonos az összes forgalommal, azonban az utóbbi részét képezi kétségtelenül az előbbi is, amely nem merült volna fel, ha a funkció nem működik, azaz csak akkor vált át a készülék mobilinternetre, ha már nincs Wi-Fi-jel vagy az akadozás miatt a fogyasztó kapcsolja ki a Wi-Fi hálózatot a mobilinternetre kapcsolódás érdekében. Az eljárás alá vont észrevétele arra világít rá, hogy a fogyasztó számára sem volt egyértelmű a számláló funkciója, függetlenül attól, hogy mekkora mértékű adatforgalmat jelzett.

át, a mobiladat-forgalom „csak néhány százalékkal lesz magasabb mint a funkció használata nélkül.”, továbbá a cikk említi, hogy amikor a Wi-Fi-asszisztens bekapcsol, a mobil adathálózat ikonja megjelenik az állapotsávon, továbbá, a cikk hangsúlyozza az intézkedéseket is, melyek biztosítják, hogy egyáltalán ne (vagy csak minimális mértékben) vezessen többlet mobiladat-forgalomhoz.

333. Az eljárás alá vont az „A fogyasztóvédelem nem segít a Wifi-asszisztens problémával küzdőknek” című cikk kapcsán előadta, hogy bár az eljáró versenytanács a cikkben kizárólag a kritikus hozzászólásokat emelte ki¹³⁴, az eljárás alá vont szeretné felhívni a figyelmet arra, hogy számos olyan hozzászólás is volt, mely a társaság álláspontját (okoseszközök használóinak magasabb szintű a fogyasztói tudatossága, a fogyasztói panaszok hiánya igazolja, hogy a Wi-Fi-asszisztens tényleges fogyasztói hátrány kiváltására nem alkalmas, az állapotsávra tekintettel a fogyasztók tudomással bírtak a Wi-Fi-asszisztensről, illetve arról, amikor átvált mobiladat-forgalomra, a mobiladatforgalom bekapcsolása is üzleti döntés) alátámasztja:

- „Vagy simán csak annyira felelőtlen vagy (már bocs), hogy a TOVÁBB és az ELFOGADOM gombok feliratainál többet nem olvasol. Egy új főverziónál minimum az az első dolog, hogy a beállításokat újra teljes mélységében átböngészed, hogy minden okés-e, vagy vannak ilyen új ficsörök (mint ez is). Ha erre nincs idő, akkor legyen pénzed kifizetni a több száz megányi túlforgalmazást.”
- „Én tudtam erről a dolgról, mégsem kapcsoltam ki a mai napig sem, viszont nekem sosem volt vele gondom.”
- “Ez egy kényelmi szolgáltatás, ezért kapcsolták be alapból. [...] amikor a készülék átlép LTE/3G-re, akkor a Wi-Fi ikon eltűnik és az LTE/3G ikon jelenik meg, ugyanúgy, mint amikor elfogy a Wi-Fi térerősség.”
- „De a helyzet az, hogy valójában neked a Mobilinterneted van alapból bekapcsolva és itt a hiba. Mert egy iOS9-on is simán előfordulhatott, hogy eldobtad a wifi jelet és mobilneten toltad a tartalmat. Itt csak az változott, hogy tudatosabb az átirányítás (végre).”
- “Szerintem is nagyon jól működik a Wi-Fi Assist. Az iroda előtt a parkolóban nem tudom Androidon a navigációt elindítani, mert a kiszűrődő Wi-Fi jelen próbál lógni, de adat már nem megy rajta. Eközben az iOS már az épület előtt leugrik róla, teljesen át is tértem rá.”
- “Az LTE/3G ott virít a statusbarban.”
- “Nem tudom, hogy ki, hogy van vele, de az új iPhone, iPad, MacBook és iOS, OS X frissítés esetén én mindig újra pontról pontra átnézem a beállításokat ez a legbiztonságosabb. Nem vesz igénybe 1-2 percnél többet :). Szóval szerintem most hangyából van elefánt csinálva.”

334. Az eljárás alá vont az „Az Apple módosította a Wi-Fi-asszisztenst az iOS 9.3 első bétájában” című cikk egyes ténybeli tévedéseire hívta fel a figyelmet:

- A cikk szerint az állapotsáv a Wi-Fi hálózatot mutatja, amikor a Wi-Fi-asszisztens bekapcsol. Ezzel szemben az állapotsáv a mobilinternetet mutatja, amikor a Wi-Fi-asszisztens átvált Wi-Fi hálózatról mobilinternetre.

¹³⁴ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy feltehetően arra gondolt az eljárás alá vont a kiemelések kapcsán, hogy a jelen határozat szövegében egyébként szó szerint nem használt és nem is idézett hozzászólások körében egyes, jelen versenyfelügyeleti eljárás szempontjából érdekes mondatokat/kifejezéseket szövegkiemelővel megjelölte. Ezen mondatokat, fogyasztói jelzéseket az eljáró versenytanács szövegszerűen nem idézte a jelen határozatban, figyelemmel arra, hogy nem azok tartalma, hanem pusztán a hozzászólások szerepe, dinamikája releváns, továbbá az, hogy a jelen ügyben vizsgált magatartás még a felhasználói fórumokat követő, így ebben a tekintetben tudatosabb fogyasztói körben is felmerült problémaként – még akkor is, ha a fórumok más felhasználói szerint ezek a jelzések valójában nem relevánsak az ő esetükben.

- A cikk szerint volt olyan felhasználó, aki azt állította, a Wi-Fi-asszisztens több mint 100 GB túlforgalmazást generált neki. Ezzel szemben a társaság – ahogyan korábban is nyilatkozott – a legextrémebb esetben 1 GB túlforgalmazással tapasztalt és nincs tudomása olyan panaszról, melyben a fogyasztó több mint 100 GB túlforgalmazást állított volna. Még a 100 MB mobiladat-forgalom is ritka és ez az adat nem a Wi-Fi-asszisztens használatára visszavezethető többlet mobiladat-forgalom, hanem az összes mobiladat-forgalom onnantól, hogy a Wi-Fi-asszisztens bekapcsol.
335. Az eljárás alá vont előadta, hogy a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság VJ/32-154/2016. számú válasza, miszerint nem érkezett hozzá olyan tartalmú beadvány vagy kérelem, mely a Wi-Fi-asszisztenssel kapcsolatos problémára irányult volna, alátámasztja a társaság álláspontját, hogy a jelentéktelen számú fogyasztói panasz (azaz Wi-Fi-asszisztenssel kapcsolatos probléma) igazolja, hogy a Wi-Fi-asszisztens tényleges fogyasztói hátrány kiváltására nem alkalmas.
336. Az eljárás alá vont a VJ/32-155/2016. számú iratban található, „A Vodafone lépett egy jőfejet a Wifi-asszisztens ügyre” című cikk kapcsán előadta, hogy álláspontja szerint a cikkben leírt eset, amikor a fogyasztó többlet mobiladat-forgalmat kér ingyen¹³⁵ a mobilszolgáltatótól, rávilágít arra, hogy a Wi-Fi-asszisztens nem vezet költségekhez, mivel a mobilszolgáltatók az előfizetést meghaladó használatért nem számítanak fel díjat. Amennyiben a fogyasztó többlet mobiladat-forgalmat vásárol, a Wi-Fi-asszisztens és ennek költsége között oksági kapcsolat nem állapítható meg, mivel ez a fogyasztó független döntésének az eredménye. Még ha ez a vásárlás fogyasztói hátránynak is lenne tekinthető, figyelembe véve a többlet mobiladat árát, nem vezetne említésre méltó hátrányhoz. A mobilszolgáltatók nyilatkozatainak megfelelően, a mobiladat-előfizetés túllépésének számos oka lehet, nem kizárólag a Wi-Fi-asszisztens.
337. Az eljárás alá vont ismét hangsúlyozta, hogy a társaságnak anyagi előnye nem származott az eljáró versenytanács által a Wi-Fi-asszisztensnek tulajdonított fogyasztó hátrányból.¹³⁶ A cikk azt is bemutatja, hogy a mobilszolgáltatók kezelik az ügyfelek ilyen problémáit, függetlenül attól, hogy nyilatkozatainak megfelelően, a mobiladat-előfizetés túllépésének számos oka lehet, nem kizárólag a Wi-Fi-asszisztens. Az eljárás alá vont szerint a cikk alátámasztja, hogy a Wi-Fi-asszisztensnek nem keletkeznek költségvonzatai a fogyasztónál.
338. Az eljárás alá vont a Vodafone VJ/32-158/2016. számú beadványa kapcsán előadta, hogy álláspontja szerint a válasz alátámasztja a társaság korábban kifejtett álláspontját: (i) nincs oksági kapcsolat; (ii) nincs említésre méltó hátrány; (iii) nincs pénzügyi előny a társaság oldalán; illetve (iv) a hátrányt - függetlenül annak okától - a mobilszolgáltató azonnal orvosolta.
339. A fentiekre tekintettel az eljárás alá vont ismételtén kérte az eljáró versenytanácsot, hogy a korábban részletesen kifejtett kérelmének megfelelően döntsön az ügyben.

VII.

Jogszábeli háttér

340. Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése szerint az Fttv. állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben

¹³⁵ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy nyilvánvalóan nem kérestről volt szó, a szolgáltató méltányosságból döntött a többletforgalom miatt vásárolt adatjegy ellenértékének visszatérítéséről a jelen ügyben vizsgált magatartás miatti fogyasztói jelzésre.

¹³⁶ Az eljáró versenytanács előjáróban is kiemeli, hogy a vitatott előny abban áll, hogy a fogyasztók – eltérő információ hiányában – egyértelműen pusztán előnyöket, a felhasználói élmény javulását várják az operációs rendszertől, ezen várakozásra építik az eljárás alá vont termékeivel kapcsolatos ügyleti döntésüket, miközben az operációs rendszernek egy automatikus beállításra kerülő funkciója alkalmas lehet arra, hogy – nem várt módon – többlet adatforgalmat, az adatforgalmi korlát elérését, a mobilinternet szolgáltatását lassulását, illetve végső soron többlet költséget okozzon – amely kimenetek (figyelemmel arra, hogy azok hátránynak tekintendők) mind a felhasználói élmény ellen hatnak, azaz ezeket a fogyasztók el szeretnék kerülni.

alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra, valamint az ilyen kereskedelmi gyakorlat tekintetében alkalmazott magatartási kódexekre vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait.

341. Az Fttv. 2. §-a értelmében az Fttv. alkalmazásában:

- a) fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,
- c) áru: minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ideértve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket - (a továbbiakban együtt: termék), az ingatlan, a szolgáltatás, továbbá a vagyoni értékű jog,
- d) kereskedelmi gyakorlat: a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja,
- e) kereskedelmi kommunikáció: a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől,
- f) reklám: a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvényben ekként meghatározott fogalom,
- g) vásárlásra felhívás: kereskedelmi kommunikációban az áru jellemzőinek és árának, illetve díjának feltüntetése az alkalmazott kommunikációs eszköznek megfelelően olyan módon, hogy ezáltal lehetővé válik a fogyasztó számára az áru megvétele, illetve igénybevétele,
- h) ügyleti döntés: a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.

342. Az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése értelmében a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni.

343. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése alapján tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (3) bekezdés alapján a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §). A 3. § (4) bekezdése értelmében a mellékletben meghatározott kereskedelmi gyakorlatok tisztességtelenek.

344. Az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdése szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely

- a) – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait – az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és
- b) ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas (megtévesztő mulasztás).

345. Az Fttv. 7. §-ának (2) bekezdése alapján, ha a kommunikáció eszköze térbeli vagy időbeli korlátokat támaszt, ezeket az akadályokat és minden olyan intézkedést, amelyet a kereskedelmi

gyakorlat megvalósítója annak érdekében tett, hogy az információt más módon eljuttassa a fogyasztókhoz, figyelembe kell venni annak megítélésénél, hogy fennállt-e megtévesztő mulasztás.

346. Az Fttv. 9. §-ának (1) bekezdése értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll. A (2) bekezdés alapján az (1) bekezdés szerinti vállalkozás felel akkor is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára.
347. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja alapján a Gazdasági Versenyhivatal a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló versenyfelügyeleti eljárásában a Tpv. rendelkezéseit alkalmazza, az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel.
348. A Tpv. 76. §-a (1) bekezdése alapján az eljáró versenytanács határozatában
- e) megállapíthatja a jogsértés tényét,
 - g) megtilthatja a jogsértő magatartás további folytatását,
 - k) bírságot szabhat ki.
349. Az eljáró versenytanács a Tpv. 78. §-a (1) bekezdésének a) pontja értelmében bírságot szabhat ki azzal szemben, aki Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozó jogsértő magatartást valósít meg. Az (1b) bekezdés értelmében a bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve azon – a határozatban azonosított – vállalkozáscsoport a határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja. A vállalkozások társulásával szemben kiszabott bírság összege legfeljebb a tagvállalkozások előző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet.
350. A Tpv. 78. §-ának (2) bekezdése értelmében a bírság legmagasabb összegének meghatározásakor a nettó árbevételt a határozat meghozatalát megelőző üzleti évre vonatkozó éves beszámoló vagy egyszerűsített éves beszámoló alapján kell meghatározni.
351. A Tpv. 78. §-ának (3) bekezdése szerint a bírság összegét az eset összes körülményeire - így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a jogsértő magatartás ismételt tanúsítására, gyakoriságára - tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a végső üzletfelek érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.
352. A Tpv. 44. §-ának (1) bekezdése értelmében a versenyfelügyeleti eljárásra – a Tpv. eltérő rendelkezése hiányában – a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) rendelkezéseit kell alkalmazni meghatározott kivételekkel.
353. A Ket. 13. §-a (2) bekezdésének e) pontja alapján a Ket. rendelkezéseit a versenyfelügyeleti eljárásban csak akkor kell alkalmazni, ha a Tpv. vagy az Fttv. eltérő szabályokat nem állapít meg.

VIII.

Értékelési keretek

354. A jelen versenyfelügyeleti eljárás kérdése, hogy az eljárás alá vont – azáltal, hogy egyes Apple készülékek iOS 9 operációsrendszerének szoftver-frissítése, illetve üzembehelyezése során az újdonságnak számító és a feltöltéssel automatikusan működő ún. Wi-Fi-asszisztens szolgáltatással kapcsolatban egyes információkat nem, nem időben vagy nem közvetlenül tett közzé – elhallgatott-e az iOS 9 operációs rendszerrel (és így végső soron az érintett készülékek használatával, a márkától

várható felhasználói élménnyel) kapcsolatban olyan információkat, amelyekkel a fogyasztói üzleti döntésre hatással lehetett.

355. A vizsgálat tárgya tehát az, hogy az iOS 9 bevezetésétől (2015 szeptemberétől) kezdve az eljárás alá vont az érintett kommunikációs csatornákon (elsősorban pedig magán az Apple készülékeken, illetve honlapján egyes aloldalakon és az online is elérhető használati útmutatóban) megfelelően, illetve az adott csatorna kereteire is figyelemmel tájékoztatta-e a felhasználókat arról, hogy
- beüzemeléskor, illetve az iOS 9 szoftver frissítésekor automatikusan (fogyasztói aktivitás, kiválasztás nélkül is) aktiválódik az adott készüléken az egyébként ki is kapcsolható Wi-Fi-asszisztens funkció,
 - amely funkciónak többféle jellemzője is van, különösen pedig az, hogy gyenge Wi-Fi jel esetében automatikusan mobilinternet hálózatra csatlakoztatja a készüléket, ami miatt megnő a mobil adatforgalom és emiatt a fogyasztót akár többletköltség is terhelheti, illetve a fogyasztó hamarabb elérheti az előfizetői adatforgalmi korlátját.

Joggyakorlati alapvetések

356. Figyelemmel arra, hogy a Wi-Fi-asszisztens szolgáltatás kikapcsolható, az eljáró versenytanács utal a Vj/66/2014. számú, egy fapados légitársaság foglalási rendszerét vizsgáló versenyfelügyeleti eljárásban tett megállapításra: ha a fogyasztó nem aktív módon dönt, hanem alapbeállításként kapja a számára nem kedvezőbb lehetőséget (és nincs egyértelmű felhívás a választási lehetőségre), akkor az adott piaci szereplő megteveszti a fogyasztót, hiszen a fogyasztó alappal feltételezi, hogy a piaci szereplők a számára kedvezőbb, extra-teherrel nem járó megoldást nyújtja.
357. A vizsgált magatartás (részben az eljárás alá vont észrevételei kapcsán) számos joggyakorlati kérdést felvet, melyekre választ a Gazdasági Versenyhivatal gyakorlatán kívül az Európai Bizottság a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló 2005/29/EK irányelv (a továbbiakban: UCP irányelv) alkalmazásához készült 2016. évi iránymutatása (a továbbiakban: UCP iránymutatás)¹³⁷ is ad.
358. A UCP iránymutatás értelmében a UCP irányelv 3. cikk (1) bekezdése értelmében kereskedelmi gyakorlatokra nemcsak a marketing és az értékesítés vagy szolgáltatás szakaszaiban kerül sor, hanem az ügyletkötés után is, továbbá a UCP irányelv (13) preambulumbekkezdése is hivatkozik *„azon tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokra, amelyek a kereskedő és a fogyasztó közötti bármilyen szerződéses kapcsolaton kívül, és azokra, amelyek a szerződés megkötését követően és annak teljesítése alatt merülnek fel”*.
359. A UCP iránymutatás szerint ekként a UCP irányelv alkalmazási köre tág, mivel az üzleti vállalkozások és fogyasztók közötti összes ügyletre kiterjed, legyen szó offline vagy online ügyletről, továbbá technológia semleges, és a használt csatornától, kommunikációs eszköztől vagy készüléktől függetlenül vonatkozik az üzleti vállalkozások és fogyasztók közötti ügylet megvalósítására.
360. Az eljáró versenytanács álláspontja is az, hogy az Fttv. alapelvei és rendelkezései révén (különös figyelemmel az üzleti döntés és a kereskedelmi gyakorlat fogalmának széles körű értelmezésére, a termékek lényeges jellemzőinek tág körére, továbbá a jogsértésért való felelősség alapvetően érdekelvű, de a közreműködői felelősséget sem elhanyagoló megközelítésére) a fogyasztók, illetve a közérdek védelme hatékonyan biztosítható az Fttv. alkalmazásával még a leginnovatívabb, a leggyorsabban változó, hagyományos termékjellemzőkkel nehezebben leírható technológiai és egyéb piacokon, illetve az újszerű kereskedelmi gyakorlatok és kommunikációs formák esetében is.

¹³⁷ http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/ucp_guidance_hu.pdf

361. Az ügyleti döntés Európai Bíróság által megállapított tág fogalma (lásd a UCP iránymutatás 2.3. szakaszát) lehetővé teszi, hogy a UCP irányelv különféle olyan esetekre is vonatkozzon, amelyekben végül a fogyasztó nem köt ügyletet vagy szolgáltatási szerződést. Egy kereskedelmi gyakorlat nemcsak akkor tekinthető tisztességtelennek, ha annak következtében egy átlagos fogyasztó megvásárolja, illetve nem vásárolja meg a terméket, hanem akkor is, ha annak következtében a fogyasztó pl. belép az üzletbe, több időt tölt az interneten egy foglalás lebonyolításával, úgy dönt, hogy nem tér át egy másik kereskedőhöz vagy egy másik termékre.
362. A UCP irányelv továbbá nem korlátozza a jelentős torzítás vizsgálatát annak felmérésére, hogy ténylegesen torzult-e a fogyasztó gazdasági magatartása (azaz ügyleti döntése), de annak megvizsgálását előírja, hogy a kereskedelmi gyakorlat alkalmas-e arra (azaz képes-e arra), hogy ilyen hatást gyakoroljon az átlagfogyasztóra. A UCP iránymutatás szerint tehát a nemzeti végrehajtó hatóságoknak ezért ki kell vizsgálniuk minden egyes eset (azaz in concreto) tényeit és körülményeit, de azt is értékelniük kell, hogy a gyakorlat milyen „valószínűsíthető” hatást gyakorol az átlagos fogyasztó ügyleti döntésére (azaz in abstracto).
363. A UCP iránymutatás kitér arra is, hogy a UCP irányelv 7. cikk (1) és (2) bekezdése nagyon általánosan fogalmazza meg a kereskedők tevőleges kötelezettségét, miszerint minden olyan információt rendelkezésre kell bocsátaniuk, amely az átlagfogyasztó tájékozott választásának meghozatalához szükséges, de a UCP irányelv nem definiálja a „jelentős információt”, kivéve a „vásárlásra való felhívás” speciális esetében, amellyel a 7. cikk (4) bekezdése foglalkozik.
364. A vásárlásra való felhívásban foglalt jelentős információkkal a UCP iránymutatás 3.4.5. szakasza foglalkozik. Továbbá a 1.4.3. szakasz értelmében a UCP irányelv 7. cikkének (5) bekezdése tisztázza, hogy *„a közösségi jog által megállapított, a reklámot és a marketinget is magukban foglaló kereskedelmi kommunikációra vonatkozó tájékoztatási követelmények”* jelentősnek minősülnek. Ahhoz, hogy egyedileg megvizsgálják, hogy a kereskedő kihagyta-e az információ kulcsfontosságú elemeit, a nemzeti hatóságoknak és bíróságoknak figyelembe kell venniük az adott kereskedelmi gyakorlat valamennyi jellemzőjét és körülményét, beleértve a kommunikációra használt eszköz korlátait is.
365. A UCP iránymutatás hangsúlyozza, hogy a UCP irányelv 7. cikk (4) bekezdésének a) pontja azt is kimondja, hogy a vásárlásra való felhívásokban figyelembe kell venni a „kommunikációs eszközt és terméket” annak tisztázásakor, hogy a termék lényeges tulajdonsága jelentős információnak tekintendő elemek egyike-e. Figyelemmel ezek jelentőségére a fogyasztók vásárlási döntése szempontjából, a termék teljes árára és fő tulajdonságaira vonatkozó információkat kiemelten kell megjeleníteni. Egy termék lényeges tulajdonságaival kapcsolatosan előírt információk általános mértékét a vásárlásra való felhívás összefüggése, a termék tipológiája, és az alkalmazott kommunikációs eszköz alapján kell megvizsgálni.
366. A UCP kitér az egyes információk más nyelven történő rendelkezésre bocsátásának kérdésére is, utalva arra, hogy a UCP irányelv 7. cikke (2) bekezdésének értelmében a kereskedő köteles a jelentős információkat egyértelmű, érthető és félreérthetetlen módon közölni. Ez a kötelezettség akkor kerülhet szóba, amikor a jelentős információk egy része valamely weboldalon egy adott nyelven jelenik meg egy konkrét ország fogyasztóinak megcélzása érdekében, egyedi alapon vizsgálva, míg a jelentős információk többi része csak egy másik nyelven áll rendelkezésre a szokásos felhasználási feltételekben.

Hatály, hatáskör és illetékesség

367. A jelen ügyben vizsgált magatartás értékelésére az Fttv. rendelkezései alapján kerül sor figyelemmel

- az Fttv. 1. §-ának (2) bekezdésére, mivel a magatartás Magyarország területén valósult meg, Magyarországon élő fogyasztókat érint, valamint
- arra, hogy az eljárás alá vont által alkalmazott tájékoztatások az Fttv. 2. §-ának d) pontja szerinti kereskedelmi gyakorlatnak (kereskedelmi kommunikációnak) minősülnek, melyek természetes személy fogyasztóknak (is) szólnak.

368. Az eljárás alá vont észrevételei ellenére a vizsgált magatartás kereskedelmi gyakorlat jellege megállapítható, mivel az Apple Inc. által nyújtott szoftverfrissítési vagy beüzemelési ajánlat, illetve az annak keretében az operációs rendszerben eszközölt módosítások és az ezzel kapcsolatos bármely tájékoztatás az Apple termékek fogyasztók részére történő értékesítésével, eladásösztönzésével, illetve az operációs rendszer szolgáltatásával közvetlen kapcsolatban álló magatartás. E körben az eljárás alá vont által is hivatkozott ügyfélélmény, melyet folyamatosan növelni igyekszik, szintén abba az irányba mutat, hogy a folyamatos fejlesztések azt a célt szolgálják, hogy a fogyasztók a jövőben is Apple termékeket vásároljanak. Az ingyenesen biztosított szoftverfrissítési lehetőség a fogyasztóknak az Apple termékek prémium szolgáltatásokként való megítélését erősíti, mely növeli a fogyasztók márkahűségét, illetve alkalmas újabb termékhasználati igény generálására is. Az eljáró versenytanács utal arra, hogy az eljárás alá vontnak nem csak hardver fejlesztéseit (egy-egy piacradozott új készüléket), de a szoftver újításait is jelentős média- és PR-jelenlét kíséri.

369. Az eljáró versenytanács utal továbbá arra, hogy a beüzemelési/frissítési folyamat része a szoftverlicenc szerződés elfogadása is (lásd a 28. pontot), így kétségtelen, hogy olyan lépésről van szó, ahol az iOS-re vonatkozó szerződéskötésre kerül sor az információközlést követően.

370. A fentiek alapján megállapítható tehát, hogy a vizsgált tájékoztatások funkciójukat, céljukat és lehetséges hatásukat tekintve is – az eljárás alá vont termékeivel és szolgáltatásaival kapcsolatos – kereskedelmi gyakorlatnak minősülnek.

371. Az Fttv. 10. § (3) bekezdése szerint a Gazdasági Versenyhivatal kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.

372. Az eljárás alá vont észrevételeire is figyelemmel az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a Gazdasági Versenyhivatal hatásköre a versenyfelügyeleti eljárás során értelemszerűen folyamatosan vizsgálандó.

373. Ebben a körben mindenképpen figyelembe veendő, hogy szükségszerűen és rendeltetészerűen az összes Apple termék használója találkozhat operációs rendszer beüzemelési/frissítési üzenettel, azaz olyan kereskedelmi gyakorlatról van szó – legyen az direkt marketingnek tekinthető vagy sem – amely a fogyasztók igen széles körét érinthette, hiszen több százezer magyarországi, országos forgalomban lévő készülék érintett volt (lásd a 125-126. pontokat). Erre való tekintettel a Gazdasági Versenyhivatal hatásköre önmagában csak az Fttv. 11. § (1) bekezdésének a) pontja alapján is fennállna. Továbbá olyan vállalkozásról van szó az eljárás alá vont esetében, amelynek értékesítési, kereskedelmi és tájékoztatási gyakorlata méreténél, bevételénél és az ügyfelei számánál fogva is kiemelkedő érdeklődésre számíthat, így az Fttv. 11. § (1) bekezdésének b) pontja alapján is megállapítható a Gazdasági Versenyhivatal hatásköre, ha számos fogyasztót érintő gyakorlatról van szó.

374. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint továbbá arra a körülményre figyelemmel, hogy a frissítési üzenet minden érintett készülékre szükségszerűen és közvetlenül, egyéb közvetítői csatorna nélkül megérkezik, még hozzá célzottan, azaz pont azon fogyasztók számára, akik még nem üzemelték be vagy frissítették a legújabb, számukra elérhető operációs rendszert, a vizsgált kereskedelmi gyakorlat (ide nem értve a honlapi tájékoztatásokat) tekinthető közvetlen megkeresésnek. A fogyasztók közvetlen megkeresése módszerének a lényege ugyanis nem a

kereskedelmi gyakorlat csatornájában rejlik (e-mail, postaláda), hanem abban, hogy (a keresleti helyzetre nézve) célzottan éri el az adott vállalkozás a fogyasztókat. Erre való figyelemmel a Gazdasági Versenyhivatal hatásköre az Fttv. 11. § (2) bekezdésének c) pontja alapján is fennáll.

375. A jelen ügyben tehát a fentiekre figyelemmel a Gazdasági Versenyhivatal hatásköre megállapítható az Fttv. 11. § (1) bekezdés a) és b) pontja, valamint az Fttv. 11. § (2) bekezdésének c) pontja alapján is, figyelemmel arra, hogy az Apple Inc. jelentősnek piaci szereplő, több százezer készülék érintett a hiányolt tájékoztatással, valamint arra, hogy a fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végzett (a készülékeken megvalósított) kereskedelmi gyakorlat legalább három megye fogyasztói felé irányult, továbbá nagyszámú fogyasztó vette igénybe a szolgáltatást, azaz frissítette vagy beüzemelte az iOS 9-et.

376. A Gazdasági Versenyhivatal illetékességét a Tpv. 46. §-a állapítja meg.

Az érintett fogyasztók

377. Az Apple termékek prémium termékeknek minősülnek a piacon, általánosságban elmondható, hogy az Apple által megcélzott felhasználói célcsoport kifejezetten igényli a minőségi szolgáltatást, és a kiemelkedő minőségű felhasználói élmény elérése érdekében magasabb költségeket is hajlandó viselni a készülék megvásárlása során. Ezt támasztja alá a magasan pozícionált árfekvés mellett, hogy a készüléken és annak szoftverén szinte havi gyakorisággal jelennek meg frissítések, jelentős hangsúlyt fektet az eljárás alá vont az innovációra, továbbá az egyes Apple termékek egymással való kompatibilitására, átgondolt funkcionalitására.

378. A prémium kategóriás készüléket használók azonban akkor tudják a készülék valamennyi, felhasználói élményt növelő szolgáltatását igénybe venni, kihasználni, ha ehhez megfelelő internet-támogatással rendelkeznek. Önmagában egy okoskészülék internet kapcsolat hiányában nem tudja kielégíteni a fogyasztók magas elvárásait. A piaci felmérések (lásd a 162-164. pontokat) azt mutatják azonban, hogy az okostelefonnal rendelkezők között sem elhanyagolható azok aránya, akik csak Wi-Fi-hálózattal érik el az internetet, illetve még mindig nagyon nagy arányú a nem korlátlan, azaz adatforgalmi korláttal rendelkező előfizetések aránya ezen fogyasztói körön belül is.

379. Az eljáró versenytanács szerint (szemben az eljárás alá vont és a mobilszolgáltatók álláspontjával) önmagában az a körülmény, hogy egy fogyasztó magasabb kategóriás készülékkel rendelkezik, melyet teljes körűen csak internet-támogatással (akár Wi-Fi, akár mobiladat-hálózattal) tud kihasználni, még nem vonja maga után automatikusan azt, hogy az adott fogyasztó szofisztikáltabb, tudatosabb lenne (azaz például frissítés előtt részletesebb keresést végezne, utánakérdezne vagy utánanézne egy felhasználói fórumon), különösen nem egy elhallgatott, azaz további kutakodást feltételező jellemző kapcsán.

380. Az eljáró versenytanács megjegyzi továbbá, hogy maga az eljárás alá vont hívta fel a figyelmet arra (lásd a 330-334. pontokat), hogy még a tudatosabb, felhasználói fórumokat követő fogyasztó esetében is többféle információ-keresési módszer merülhet fel, illetve tévedés történt a számláló funkciójának értelmezésében.

381. Az eljáró versenytanács lényegesnek tartja már ebben a körben is megjegyezni, hogy álláspontja szerint a beüzemelési és frissítési folyamat során hiányolt tájékoztatásokhoz képest a Wi-Fi ikon és az adatforgalmat mutató számláló is csak utólagos, frissítést és beüzemelést (azaz szerződéskötést) követő, tehát nem kiegészítő jellegű tájékoztatásnak minősül, így a vizsgált kereskedelmi gyakorlat megítélése szempontjából nincs jelentősége annak, hogy a felhasználók azokat (tehát az ikonok változását és az adatforgalom alakulását) észlelik-e, felismerik-e vagy sem.

382. Egyebekben az eljáró versenytanács szerint sem életszerű, hogy a fogyasztók sosem ellenőrzik az állapotsávot. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint azonban az sem életszerű, hogy

folyamatosan ellenőrzik, azaz pl. üzenet írása, zenehallgatás, térképhasználat közben is azt nézik, hogy miként és mikor változnak az ikonok.

383. Az Apple termékekkel kapcsolatban elmondható, hogy azok birtoklásának szimbolikus jelentősége van. Ezt támasztja alá, hogy az utóbbi években valamennyi típusú új készülék megjelenése, illetve fogyasztók általi megszerzése egy „versennyé” alakult a felhasználók számára, és hírértéke volt annak, hogy ki volt az első készüléket szerző, és neki mennyi energia-befektetésébe került az adott termék megszerzése.
384. Fontos továbbá kiemelni, ellentétben az eljárás alá vont és a szolgáltatók álláspontjával, hogy már egyáltalán nem arról van szó, hogy csak egy szűk körű, extrém módon tudatos, célzatosan a terméket választó vagy éppen extrém módon márkahű fogyasztóknak (a „legszofisztikáltabbaknak”, a legszélsőségesebben márkahűeknek) kínálja az eljárás alá vont a termékeit, hanem egyre inkább bárkinek, hiszen nem pusztán a régi ügyfeleket kívánja elérni az újabbnál újabb készülékekkel, hanem mindenkit. A fejlesztések is többirányúak, ami szintén a szélesebb érintett fogyasztói körre utal, az okostelefonok használói is egyre szélesebb fogyasztói körből kerülnek ki.
385. A vizsgált időszakbeli vagy a 2017. évi iPhone reklámokat¹³⁸ nézve megállapítható, hogy azokban az eljárás alá vont nem különleges alkalmazásokat ígér, hanem a legegyszerűbb, mindennapi használatot mutatja be (kijelző kezelése, vakuzás, fényképezés, e-mail küldés, hírek olvasása, közösségi portálok használata). Az eljárás alá vont tehát ezeken a mindennapi felhasználói területen kínál jobb élményeket a fogyasztóknak. Továbbá egyértelmű, hogy életkorilag is különböző személyek jelennek meg címzettként: idősebbek, középkorúak és fiatalok, sőt, egészen ifjú, kiskamasz gyerek is. A reklám üzenet tehát egyáltalán nem szűkítő le a célzott fogyasztói kört tekintve akár a tudatosság szempontjából – mindenkinek, az átlagos fogyasztónak szól.
386. Erre a kínálati jellemzőre és a fogyasztói igényre reagáltak a hazai mobilszolgáltatók is, és valamennyi szolgáltató kedvezményes (pl. részletfizetéssel egybekötött) vásárlási lehetőséget biztosít folyamatosan előfizetői számára, így gyakorlatilag bármilyen státuszú fogyasztó rendelkezhet megfelelő pénzügyi konstrukciók mellett Apple készülékkel.
387. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a jelen ügyben a célcsoport terjedelmére is figyelemmel az Fttv. 4. § (2) bekezdése szerinti különösen kiszolgáltatott fogyasztói kör nem azonosítható. Az érintett fogyasztói kör széles, tagjai változó jellemzőkkel bírnak, így – bár az eljárás alá vont és a mobilszolgáltatók szerint az okostelefont használó fogyasztók az átlagosnál körülményesebbek, ez azonban a fent és a későbbiekben is hivatkozott körülményekre is figyelemmel nem igazolt és nem is feltétlenül releváns – a kereskedelmi gyakorlat megítélése szempontjából az Fttv. 4. § (1) bekezdésében rögzítettek szerinti, ésszerűen eljáró átlagfogyasztó magatartását kell alapul venni. Ez az ésszerűség az irányadó annak ellenére is, hogy a jelen versenyfelügyeleti eljárás érintett termékek kapcsán időnként extrém fogyasztói elkötelezettséget, illetve márkahűséget jelző fogyasztói magatartásokról (több napos sorbanállás az új készülékekért, több hónapos várakozási idő a megrendelések során¹³⁹) lehet hallani, olvasni.
388. Az elvárt ésszerűségnek is vannak azonban korlátai, így kiemelendő, hogy az a fogyasztó is ésszerűen jár el, aki nem kételkedik a kereskedelmi kommunikációk által nyújtott tájékoztatásban, a vállalkozás szavahihetőségében, hanem a kereskedelmi kommunikációkat egy ésszerűen

¹³⁸ <https://www.youtube.com/watch?v=pepGKYCQaY8>, <https://szifon.com/2017/05/02/uj-iphone-7-plus-apple-reklam-video/>, https://www.youtube.com/watch?v=r8mR33cp_Fk, <https://www.youtube.com/watch?v=La4HRfL5tV4>, <https://www.youtube.com/watch?v=hcMSrKi8hZA>

¹³⁹ <https://hasznaltalma.hu/hirek/tech-hirek/2016/09/14/az-iphone-orulet-szokasos-allomasa-kovetkezik-a-sorban-allas>, http://index.hu/tech/cellanaplo/2017/09/14/pentekhez_ket_hetre_rohanhatunk_iphone_8-ert_a_boltba/, <http://24.hu/mobil/2017/09/12/ket-het-mulva-erkezik-az-uj-meregdraga-iphone-magyarorszagra/>

költséghatékony tájékoztatósi folyamatban az üzleti tisztesség követelményének érvényesülésében bízva kezeli.¹⁴⁰

389. A fogyasztói tudatosság körében továbbá az alábbi észrevételeket is indokoltnak tartja az eljáró versenytanács.
390. A fogyasztói tudatosság (körültekintés) elhatárolandó attól a körülménytől, hogy a fogyasztó tudja-e azt, hogy milyen algoritmus alapján minősül a Wi-Fi-jel gyengének. Lásd a 85-108. pontokban bemutatott körülményeket, amelyek alapján megállapítható, hogy nincs olyan egyértelműen beazonosítható fogyasztói helyzet, amelyben a fogyasztó kétségtelenül felismerné, hogy a Wi-Fi-jel pont annyira nem elég erős, hogy a Wi-Fi-asszisztens kikapcsoljon.
391. A követett felhasználók egy nem elhanyagolható, 10%-nál magasabb hányada kikapcsolta a funkciót (lásd a 128-130. pontokat), ezen fogyasztói kör esetében megállapítható, hogy tudatosan – a funkció kikapcsolhatósága tudatában – jártak el (azaz ügyleti döntést hoztak az egyik hiányolt információ birtokában), miközben a kikapcsolást nem választó fogyasztók esetében nem tudható, hogy tudatosan hagyták bekapcsolva a funkciót vagy nem tudtak a kikapcsolás lehetőségéről.
392. Az eljáró versenytanács utal az egyes piaci jelzésekkel kapcsolatos ellentmondásokra, és különösen arra, hogy olyan típusú fogyasztói sérelem lehetőségéről van szó a jogsértés jellegére is figyelemmel (mivel a mulasztás az információk nem-közlésében áll), ami révén az esetlegesen érintett fogyasztók egy része nem is feltétlenül tud, mivel nem szembesül a többletforgalmazás okával, ekként panasszal sem él – azaz a sérelem sem feltétlenül tudatosul a fogyasztókban.

Az ügyleti döntés

393. A jogi értékelés szempontjából relevanciával bíró fogyasztói döntés meghozatala egy folyamat, amelynek nemcsak az egészét, hanem egyes szakaszait is védi a jog a maga eszközeivel. A fogyasztók felé irányuló kereskedelmi gyakorlattal szemben egyértelmű követelmény, hogy annak alapján a fogyasztó reális képet alkothasson az adott termékről, a vállalkozásról, a tájékoztatás tartalmáról. A joggyakorlat értelmében nemcsak a legegyszerűbb döntési helyzetű termékek esetében valósulhat meg megtévesztés már a figyelem felkeltésekor, hanem bármely piacon, még olyan piacokon is, ahol összetett tájékoztatási folyamat előzi meg a szerződéskötést az ágazati szabályok alapján, továbbá a szerződéskötés nem azonosítható az ügyleti döntéssel.
394. Az eljáró versenytanács utal az Fttv. indokolásában azon megállapításokra, hogy az ügyleti döntés ... „fogalma is jóval tágabb e szókapcsolat köznapri értelménél, s - az irányelvi szabályozás szerint - szándékoltan eltávolodik a fogyasztó gazdasági döntéseinek szigorúan a magánjog szerinti szerződési akarat kifejezéseként való értékelésétől. Az irányelv, s így a törvény alkalmazásában nem csupán a szerződéskötésig, arra vonatkozóan hozott fogyasztói döntés tekintendő „ügyleti döntés“-nek, hanem a fogyasztó valamennyi, az áruhoz kapcsolódó gazdasági döntése, így azok is, amelyek meghozatala jellemzően a szerződés létrejöttét követően történik (például az elállási jog gyakorlásáról, az áruval kapcsolatos igényérvényesítésről való döntés). Ennélfogva az áru használatát befolyásoló kereskedelmi gyakorlatok is a szabályozás hatálya alá tartoznak. Az „ügyleti döntés“ ilyen tág értelmezése a jogalkalmazásban széleskörű mérlegelési lehetőséget biztosít, s mindenképpen eseti vizsgálatot tesz szükségessé. Valójában e tág fogalom-meghatározások biztosítják a generálklauzulák olyan rugalmasságát, amelyek a vállalkozások visszaélésszerű gyakorlatával szemben feltétlen fellépési lehetőséget adnak a jövőben.”
395. Egy tájékoztatás jogsértő jellegét a fogyasztó esetleges utólagos tájékoztatósi lehetősége sem szünteti meg, mivel a jogsértés már a tájékoztatások közzétételével megvalósult. A jogsértő tájékoztatás közzététele már önmagában a fogyasztói döntési folyamat torzulását eredményezheti, az

¹⁴⁰ A GVH Versenytanácsának Fttv.-vel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései I.4.2. pontja.

adott vállalkozás, illetve adott termék iránt a döntési folyamatban vitathatatlanul szerepet játszó fogyasztói érdeklődést tisztességtelen módon kelti fel, a vállalkozás, a termék fogyasztói preferenciarendszerben elfoglalt helyének módosítására alkalmasan.¹⁴¹

396. A jelen esetben az érintett fogyasztók meghatározása és az ügyleti döntés kapcsán is lényeges, hogy a világ egyik legismertebb márkájáról van szó és egy olyan fejlesztési-innovációs versenyről, amelyre tekintettel az Apple termékek, de különösen az iPhone termékek piaca és az adott piacon tapasztalható keresleti jellemzők (ezen belül pedig különösen a fogyasztói magatartások, döntések¹⁴²) semmilyen más piacon nem tapasztalhatóak. Az élmény-alapú kommunikáció értékelése során azt szükséges szem előtt tartani, hogy az élmények ígérete keresletet teremt és a márkához köt, miközben egy-egy jellemző (pl. ár, kedvezmény, szerződéses feltételek) csak egy-egy felhasználáshoz, felhasználói helyzethez (a használathoz) kapcsolódik.
397. Szükséges továbbá azt is kiemelni, hogy mivel egy rendkívül innovatív piacról van szó, a fejlesztések egy jelentős része a fogyasztók egy jelentősebb köre számára nem is nyomon követhető, hiszen nem használnak minden újdonságot.
398. Az Apple készülékek kapcsán időnként tapasztalható extrém fogyasztói elkötelezettséget, illetve márkahűséget jelző fogyasztói magatartás mellett megállapítható, hogy az adott piacon a készülékek jelennek meg a reklámokban, a kereskedelmi gyakorlatokban, azonban a készülékek gyakorlatilag az operációs rendszerükkel együtt versenyeznek a fogyasztói figyelemért, a felhasználói kényelem jelentősen túlmutat a készülékektől a másodlagos piacokra, így a fogyasztó nem pusztán készüléket, hanem azzal együtt szolgáltatásokat is választ és fordítva – így ha egy felhasználó egy rendszer, egy szolgáltatási elem vagy egy alkalmazás mellett dönt (mert megszokja, megtanulja, megszereti használni), az a készülék-választására is hatással lehet. Erre tekintettel azonban az adott piacon az ügyleti döntés egy valóban összetett, több mozzanatból álló – akár visszacsatolások által is tovább bonyolított – folyamat. A jelen esetben tehát az ügyleti döntés nem szűkíthető le pusztán az operációs rendszer frissítésére, illetve a Wi-Fi-asszisztens aktív vagy passzív választására.¹⁴³
399. Adott esetben a márkafüggőség, illetve a márkahűség (a nem váltás, a nem változtatás) is egy ügyleti döntés, azaz az ügyleti döntés folyamata ugyan számtalan elemből és mozzanatból áll, de végső soron arról van szó, hogy az adott fogyasztó iPhone-t vagy más készüléket választ-e. Ezt támasztja alá az is, hogy – visszautalva egyes extrém fogyasztói elkötelezettséget, illetve márkahűséget jelző magatartásokra is – a felhasználók nem tudják pontosan megmondani a márkahűségük okát, az alapvetően a márka image-ével függ össze.
400. Kétségtelen, hogy egyre nagyobb az adatforgalom és a formálódó kereslet mellett a kínálat is arra ösztönzi a fogyasztókat, hogy egyre több dolgot kipróbáljanak, egyre gyorsabban, így egyre inkább élményszerűen. Az újdonságok és fejlesztések esetében a fogyasztói magatartás sem azonos pl. a mindennapi fogyasztási cikkek piacán tapasztalt attitűdökkel:
- egyrészt lehetnek olyan alkalmazások/változások, amelyeknek a tényleges hatásait nem érzékelik a fogyasztók, mert csak kis mennyiségben nő a forgalmuk, azt másnak tulajdonítják (attól még

¹⁴¹ VJ/9/2014. számú ügyben hozott versenytanácsi határozat

¹⁴² <http://www.bbc.com/news/business-13416598>.

¹⁴³ Ezt a megközelítést támasztja alá, illetve a komplex hatásokra és összefüggésekre, a fogyasztók egyes márkákkal kapcsolatos „fogvatartottságára” világít rá egy viszonylag friss cikkben megjelenő, egy szintén jelentős nemzetközi márkát képviselő vállalkozás vezetőjének azon – kétségtelenül szubjektív felhangú, provokatív – nyilatkozata, miszerint „kissé álságos az a gyakorlat, hogy többre tartják magukat, amiért termékfejlesztésből és nem szolgáltatás üzemeltetéséből élnek – ez ugyanis nem jelenti azt, hogy ők jobban törődnek az ügyfeleikkel. Ellenkezőleg; szerintem fontos, hogy ne uraljon el bennünket a Stockholm-szindróma. Ne hagyjuk, hogy azok a vállalatok, akik a pénzünkéből élnek, meggyőzzenek minket arról, hogy ők valójában jobban törődnek velünk.” (https://index.hu/tech/2018/04/03/egymasnak_esett_a_facebook_es_az_apple/)

összességében nem elhanyagolható költségről is lehet szó), „túllépnek” rajta, mert újabb fejlesztések és alkalmazások jönnek,

- másrészt egyes fogyasztók nem élnek panasszal, hanem pl. fórumokon, blogokon osztják meg tapasztalataikat, s végül ezen csatornákon kapott információk alapján élnek pl. a Wi-Fi-asszisztens kikapcsolásának a lehetőségével (amiről a szolgáltatók is adnak tájékoztatást).

401. A fentiekre figyelemmel tehát az eljáró versenytanács álláspontja az, hogy a jelen ügyben releváns ügyleti döntés nem szűkíthető le egyetlen döntési helyzetre, mivel a magatartás sajátosságaira is tekintettel különböző helyzetekben, különböző döntési alternatívák között lehet a fogyasztó. Az eljáró versenytanács szerint a következő ügyleti döntési pontok azonosíthatók:

- a készülékek beüzemelése vagy az operációs rendszer frissítése során az iOS 9 általános szerződési feltételeinek elfogadása vagy elutasítása, így az operációs rendszer – adott funkciókkal való – használata vagy nem használata,
- a Wi-Fi-asszisztens funkció mint alapbeállítás (tudatos, nem passzív) használata vagy kikapcsolása,
- a Wi-Fi-asszisztens automatikus aktiválódása esetleges következményeinek (felhasználói élmény javulása, többlet-adatforgalom, forgalmi korlát kiürülése, többletköltség) meg tapasztalását és mérlegelését követően döntés a további igénybevételről (használat vagy kikapcsolás),
- az Apple termékek prémium szolgáltatásainak és így végső soron az Apple termékeknek a használata/vásárlása/igénybevétele (márkahűség, azaz nem váltás) vagy márkaváltás.

402. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy nem ért egyet abban a tekintetben az eljárás alá vonttal, hogy a mobilinternet hálózathoz való hozzáférés be- és kikapcsolása kardinális döntési helyzet a jelen ügyben. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a jelen ügyben vizsgált magatartás kapcsán ez a döntés nem releváns: a mobilinternet hálózathoz való hozzáférés engedése (szükségszerűen) tudatos fogyasztói döntés eredménye és független a készülékektől, az operációs rendszerektől vagy más alkalmazások használatától: a fogyasztó arra tekintettel hagyja bekapcsolva, illetve kapcsolja be a mobiladatforgalom lehetőségét, hogy – az ismert Wi-Fi hálózatok elsődlegessége mellett – használja az internetet. A fogyasztók előtt ismert, hogy a készülékek elsődlegesen az ismert Wi-Fi hálózatokat használják, ennek hiányában mobilinternetre vált a készülékük. Mind az ismert Wi-Fi hálózat hiánya, mind a mobilinternet hálózathoz való hozzáférés engedése objektív tényező, így a fogyasztók számára is tudott lehet – szemben a gyenge Wi-Fi jel mibenlétével, műszaki és egyéb, felhasználói szempontból szubjektív jellemzőivel, valamint a Wi-Fi-asszisztens automatikus, azaz fogyasztói jóváhagyást nem igénylő aktiválódásával és egyéb jellemzőivel (amely tényezőket az eljáró versenytanács hiányol).

403. Az eljárás alá vont hiányolta, hogy az eljáró versenytanács nem jelölte meg pontosan, hogy melyik információ hiánya milyen ügyleti döntés torzítására lett volna alkalmas. Az eljáró versenytanács álláspontja azonban az, hogy a hiányolt információk összességében és külön-külön is alkalmasak arra, hogy az egyes fogyasztói döntést torzítsák, részben azért is, mert egymásra épülő információkról van szó.

404. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat az iOS operációsrendszerrel kapcsolatos. Az operációsrendszernek, így a készülékek beüzemelésének és az operációsrendszer frissítésnek is egyik eleme és egyben jellemzője is a Wi-Fi-asszisztens funkció. A jelen ügyben nem a Tptv. szerinti piac-meghatározásnak van jelentősége, hanem annak, hogy a kereskedelmi gyakorlatok (hiányosságai) mivel kapcsolatosak, mire lehetnek hatással.

405. Az eljáró versenytanács álláspontja tehát az, hogy a hiányolt információk birtokában az ésszerűen eljáró fogyasztó a következők tekintetében hozhatott volna más döntést:

- operációs rendszer frissítése/beüzemelése (a megadott funkciókkal),
- Wi-Fi-asszisztens funkció használata/kikapcsolása,
- a funkció hosszabb távon való használata,
- Apple termékek és azok kiegészítőinek használata, vásárlása.

406. Az eljárás alá vont ellen folyamatban volt perben hozott döntések relevanciája kapcsán az eljáró versenytanács visszautal a 20. és 22. pontokban írtakra, figyelemmel arra is, hogy az Fttv. rendelkezései által meghatározott eljárási keretek között jelentősen eltérő logika és különböző célok alapján értékelendő az érintett magatartás, hiszen egyrészt a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megállapíthatósága nem a tényleges, a konkrét egyedi esetben megvalósult, sérelemre vezető döntés-befolyás összefüggés igazoltságát, hanem a torzításra való alkalmasságot feltételezi, másrészt a versenyfelügyeleti joggyakorlat értelmében az eltiltások célja nem egy adott fogyasztó újbóli kárának a megelőzése (vagy kárának megtérítése), hanem más fogyasztók esetleges jövőbeni sérelmeinek a megelőzése. Továbbá ezen pontok is azt igazolják, hogy a jelen versenyfelügyeleti eljárás és a peres ügy logikája és célja merőben eltérő volt, de utóbbi esetében sem vitatta senki, hogy a felperesekre (fogyasztókra) többlet-adatforgalom került terhelésre és hogy az Apple az operációsrendszer frissítésére ösztönzi a fogyasztókat.

Megtévesztő mulasztás

407. Az Fttv. 3. §-a (1) bekezdésében rögzített tilalom megsértése nemcsak aktív tényállítással, hanem megtévesztő mulasztással is megvalósulhat. Az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdése értelmében megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely

- jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, s ezáltal
- a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

408. Az eljárás alá vont észrevétele kapcsán az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy sem a szabályozás, sem a joggyakorlat nem feltételezi a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megállapíthatóságához a szándékosságot.

A jelentős információ és a befolyásolásra való alkalmasság kérdése

409. A versenyfelügyeleti eljárás során a vizsgálat tárgyát képezte, hogy az elhallgatott információk relevánsak-e a fogyasztók számára. A magatartás megítélése körében az eljáró versenytanács a kereskedelmi gyakorlat tartalmán és megjelenési jellemzőin túl az ügyleti döntés befolyásolására való alkalmasság körébe az alábbi körülményekre is figyelemmel volt:

- valamely szolgáltatásnak az ára, ellenértéke, így a potenciálisan felmerülő költségek köre is mindenképpen olyan jellemzője az áruknak, amely nélkül annak értéke nehezen ítéltető meg,
- az érintett márka, illetve az érintett piac (okostelefonok, illetve azok szoftverei) esetében a fogyasztói bizalomnak (ennek körében a felhasználói élménynek) kiemelkedő jelentősége, ekként piaci értéke van (lásd pl. a 38. pontot),
- Magyarországon a mobilinternetezés egyrészt relatíve drága, másrészt – a felhasználói szokásokat tekintve, mindkét hálózat elérhetősége esetén – másodlagos a Wi-Fi hálózaton való internet eléréséhez képest, még az okostelefonok esetében is (lásd a 159-164. pontokat és a mobilszolgáltatók nyilatkozatait),
- a frissítéstől és általában az új szoftverektől a fogyasztó alapvetően pozitív felhasználói élményeket, egyértelműen előnyös újításokat, megoldásokat vár (az eljárás alá vont is

ilyeneket ígér kommunikációiban), egyéb információ hiányában nem számít arra, hogy az újdonságok között olyan kényelmi szolgáltatási elem is található, amely többletforgalmat és így közvetve vagy közvetlenül nem várt költséget is okozhat,

- az okostelefonok használata folyamatos újítási, fejlesztési keresletet generál, a jelen ügyben is egy fogyasztói igény alapozta meg a Wi-Fi-asszisztens megalkotását (az eljárás alá vont szerint a fejlesztésére egy ügyfélfrusztrációra történő reakcióként került sor, a funkció segítségével az átmenet a Wi-Fi kapcsolatból a mobil adathasználatra zökkenőmentessé vált), amely fogyasztói igény leegyszerűsítve ekként fogalmazható meg, hogy egy adott tartalmat a fogyasztó gyorsan, könnyen és folyamatában szeretne letölteni, megnézni, elolvasni, ami esetlegesen ellentmond annak, hogy hosszú szerződéses feltételeket olvasna, illetve a tartalom fogyasztása közben az ikonokat nézné,
- mobilkészülék normál használata során kapott beüzemelési és frissítési üzenet – tekintettel arra, hogy a letöltés gyakorlatilag a kereskedelmi kommunikáció folyamatában megtörténhet további információk szükséglet nélkül – egyben vásárlásra való felhívásként is minősülhetne (az Fttv. értelmében), ha ahhoz valamiféle árkommunikáció is kapcsolódna (a jelen esetben viszont ilyen kommunikáció nincsen), mindenesetre funkcióját tekintve a szoftver letöltése egy termék online vásárlásával azonos lehet, és így a beüzemelési üzenet vagy a frissítésre való felhívás esetén sem alaptalan az az elvárás, hogy a tájékoztatási követelmények az online kereskedelem normáival legyenek párhuzamba állíthatóak,
- a Wi-Fi hálózat jelerőssége (lásd a mobilszolgáltatók nyilatkozatait) nem egy objektíven megfogható kategória, készülékenként és egyéb körülményektől függően is változhat az érzékelt jel erőssége, miközben a holt zóna is nehezen definiálható, körülírható, inkább a fogyasztói tapasztalatoknak van jelentősége, azaz előzmények nélkül a fogyasztónak nem feltétlenül van előzetes tudása, ismerete arról, hogy mikor áll elő az a helyzet, hogy még van elérhető Wi-Fi hálózat, de az a tervezett célra már nem használható.

410. A jelen ügyben megállapítható, hogy a nem várt kiadások, lehetséges többletköltségek és az adatforgalmi korlát hamarabb történő elérése miatt az iOS azon jellemzői, hogy

- az iOS 9 szoftver frissítésekor, valamint az iOS 9 szoftverrel kompatibilis új készülékeken a készülék üzembe helyezésével automatikusan, azaz felhasználói közreműködés, választás nélkül aktiválja a rendszer az adott készüléken a Wi-Fi-asszisztens szolgáltatást,
- a Wi-Fi-asszisztens szolgáltatás kikapcsolható,
- az automatikusan aktivált Wi-Fi-asszisztens szolgáltatás funkciója, hogy gyenge Wi-Fi jel esetében automatikusan mobilinternet hálózatra kapcsolja a készüléket,
- a Wi-Fi-asszisztens szolgáltatás által automatikusan használt mobilinternet hálózat miatt a felhasználónál megnövekedett mobiladat-forgalomra lehet számítani

jelentős információnak tekinthetők, hiszen a fogyasztó ezen információk által kap tényleges képet arról, hogy Apple készülékeken az iOS 9 operációsrendszerrel elért Wi-Fi-asszisztens funkció mit jelent.

411. Figyelemmel arra, hogy a fenti jellemzők egymással összefüggenek és végső soron arra vezethetnek, hogy a fogyasztó többlet-adatforgalommal (azaz akár a mobilinternetnek és így az Apple-készülék használatának árát/költségét/ellenértékét befolyásoló tényezővel) szembesülhet, a jellemzők a fogyasztói ügyleti döntés szempontjából relevánsnak tekinthetők. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy egy szolgáltatás (tényleges vagy potenciális) ára/költsége/ellenértéke/terhe kétségtelenül jelentős információnak minősül.

412. Ugyan az eljáró versenytanács nem minősítette és nem is értékelte vásárlásra való felhívásnak a magatartást, pusztán analógiaként hivatkozott rá a mindenképpen jelentős információk körére figyelemmel, azonban visszautalva a korábban írtakra, az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a beüzemelési vagy frissítési üzenet a szoftver tekintetében egy speciális/kvázi (árkommunikációt nem tartalmazó) vásárlásra való felhívás, hiszen a szolgáltatás - minden egyéb csatorna és közreműködés nélkül - az Apple készülékekről közvetlenül a tájékoztatási folyamat során igénybe vehető. Az Fttv. 7. § (5) bekezdésének c) pontja értelmében pedig vásárlásra felhívás esetén jelentős információ az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is magában foglaló ár, illetve díj vagy - amennyiben az áru jellegéből adódóan az árat, illetve díjat nem lehet ésszerűen előre megállapítani - az ár, illetve díj megállapításának módja, valamint az összes járulékos költség, így különösen fuvardíj, szállítási vagy postaköltség, illetve amennyiben e költségeket nem lehet ésszerűen előre megállapítani, annak feltüntetése, hogy ilyen további költségek merülhetnek fel.
413. Az eljáró versenytanács szerint a Fttv. 7. § (5) bekezdésének c) pontja is azt erősíti, hogy még a lehetséges költségek is jelentős információnak minősülnek egy olyan ügyleti döntési helyzetben és kereskedelmi gyakorlat esetében, ahol az árut közvetlenül meg lehet rendelni vagy igénybe lehet venni.
414. A fentiek értelmében az eljáró versenytanács álláspontja szerint a fenti (410. pont szerinti) jellemzők jelentősek, így alkalmasak a fogyasztói döntés befolyásolására. Ezen feltétel kapcsán aláhúzendó az is, hogy az ügyleti döntés befolyásolására való alkalmasság is elegendő a jogsértés megállapításához, nem szükséges a tényleges torzulást, piaci hatást igazolni.
415. A fogyasztó valamennyi, az érintett szoftver használata szempontjából jelentőséggel bíró információ birtokában tudja eldönteni, hogy
- annak kockázata mellett is kívánja a frissítést/beüzemelést megkezdeni és ezt követően a Wi-Fi-asszisztens funkciót használni, hogy az számára többletköltséget okozhat, vagy
 - a lehetséges többletköltségek ismeretében a felhasználói élmény csökkenése mellett fogja Apple készülékét használni Wi-Fi-asszisztens funkció kikapcsolásával,
 - esetleg más termékre vált az elvárt felhasználói előnyök és esetleges hátrányok mérlegelésével.
416. Ahhoz azonban, hogy a fentiekről dönthessen, tisztában kell lennie a jellemzőkkel. Amennyiben a fogyasztó egyáltalán nem kap észlelhető módon információt arról, hogy a szoftver egy adott, automatikus beállítás mellett üzemel, azzal sem lesz adott esetben tisztában, hogy döntési helyzetben van, azaz szabadon dönthetne arról, hogy az adott beállítást kívánja-e alkalmazni vagy sem.
417. Az eljáró versenytanács megállapította azt is a mobilszolgáltatók (részben üzleti titkot tartalmazó) adatszolgáltatásai és a kínált tarifacsomagok alapján, hogy a korlátlan adathasználatot biztosító díjcsomagokat igénybe vevő felhasználók száma nem jelentős, így még a prémium kategóriás készülékek felhasználóinál is költségként jelentkezhethet a Wi-Fi-asszisztens használatából eredő többlet mobiladat-használat.
418. Az Apple Inc. által rendelkezésre bocsátott adatok, a vállalkozás sajtóközleménye, a számláló funkció bevezetése, valamint egyes konkrét fogyasztói jelzések (lásd pl. a 141-142. pontokban említett panaszt) is azt támasztják alá, hogy a Wi-Fi-asszisztens funkció alkalmazása költséggel járhat, amit az eljárás alá vont sem vitat.

Az elhallgatás kérdése – terjedelmi korlátok

419. Annak elbírálása során, hogy elhallgatásról van-e szó, figyelembe veendő valamennyi tényező körülmény és a kommunikációs eszköz korlátai. Ez utóbbi vonatkozásában alkalmazandó az Fttv. 7. §-ának (2) bekezdése is, amely szerint ha a kommunikáció eszköze térbeli vagy időbeli korlátokat támaszt, ezeket az akadályokat és minden olyan intézkedést, amelyet a kereskedelmi gyakorlat

megvalósítója annak érdekében tett, hogy az információt más módon eljuttassa a fogyasztókhoz, figyelembe kell venni annak megítélésénél, hogy fennállt-e megtévesztő mulasztás.

420. E rendelkezés kapcsán kiemelendő, hogy

- a megtévesztő mulasztás (jellemzően valamely lényeges információ kommunikációs eszközből történő mellőzése vagy a kommunikációs eszköz kivitelezése révén történő elrejtése) esetén önmagában nem vezet a vállalkozás jogsértés alóli mentesüléséhez, ha a kommunikációs eszköz térbeli vagy időbeli korlátokkal rendelkezik (a kommunikációs eszköz terjedelme nem alkalmas jelentős mennyiségű információ közvetítésére, a kommunikációs eszköz tartalmának észlelésére a fogyasztónak csak időben korlátozott lehetősége van). Ezekre a korlátokra magának a vállalkozásnak kell figyelemmel lennie, amikor a kommunikációs eszköz tartalmát határozza meg. Az üzleti tisztesség keretei között a vállalkozás nem háríthatja át a fogyasztóra annak következményeit, hogy nem volt tekintettel a kommunikációs eszköz korlátaira, s csak a termék kedvező tulajdonságait jelenítette meg, mellőzve a kommunikációs eszközökön tett közlések helyes értelmezéséhez szükséges információk szerepeltetését,
- nem vezet a vállalkozás jogsértés alóli mentesüléséhez az sem, ha a vállalkozás később biztosítja a kommunikációs eszköz által nem közölt információk megismerését, adott esetben legkésőbb szerződés megkötésekor lehetővé téve a szerződési feltételek részletes megismerését, mivel ez jellemzően teljes egészében már nem tudja meg nem történté tenni a döntési folyamat korábbi szakaszával összefüggésben tanúsított tisztességtelen magatartást. Ettől eltérő a helyzet, ha a vállalkozás a valamely információt elhallgató vagy elrejtő kommunikációs eszköz megismerésével azonos időpontban, illetve még a döntési folyamat azonos szakaszában az információt eljuttatja a fogyasztók számára. Ha a vállalkozás által alkalmazott kommunikációs eszköz tényleges térbeli vagy időbeli, s így terjedelmi korlátot nem vagy nem szűk körben támaszt az információk fogyasztók tudomására hozatala előtt, akkor elvárta, hogy a kereskedelmi kommunikáció ne csak az adott termék pozitív, hanem annak negatív tulajdonságait is tartalmazza, lehetővé téve, hogy a fogyasztó reális képet alkothasson a termékről.

421. A kommunikációs eszközök között különbség mutatkozik abban, hogy azok csak néhány vagy részletesebb információ közlésére alkalmasak-e. Az online felületek, honlapok és a használati útmutató jellegű tájékoztatások esetében általánosságban elmondható, hogy azok hosszabb és több információ átadására is alkalmasak. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy nem fogadható el a készülék-kommunikáció kapcsán az eljárás alá vont azon észrevétele, hogy a készülékek képernyője a televízióképernyő-, így a televíziós reklámok (szűk) információ áteresztő képességével megegyező, hiszen az okostelefonok képernyője – szemben a televíziós reklámok lineáris közzétételével – számos, fogyasztói aktivitást (érintést, görgetést, választást) is szükségessé tevő lehetőséget biztosít a kommunikációs folyamatban.

422. A honlapokkal kapcsolatban az is elmondható, hogy egy vállalkozás saját honlapján elhelyezett kereskedelmi kommunikációk értékelése során nem hagyható figyelmen kívül, hogy

- az adott kereskedelmi kommunikációt észlelve a fogyasztó számára szükségesnek mutatkozik-e, hogy további információkat szerezzen be a kereskedelmi kommunikáció valamely közlésével összefüggésben, vagy ilyen igény a kereskedelmi kommunikáció révén nem keletkezik a fogyasztóban,
- ha a fogyasztó egyetlen kattintással olyan felületre juthat, ahol további „kutakodás” nélkül egyértelmű, világos tájékoztatást kap az adott áru (termék, szolgáltatás) kereskedelmi kommunikációjában kiemelt tulajdonságával kapcsolatban.

423. A honlapokon megjelenő tájékoztatásokkal kapcsolatban kiemelendő, az internet jellegéből adódóan alkalmas arra, hogy információkat, egy-egy áru vonatkozásában akár a releváns

információk teljes körét gyorsan és kényelmesen elérhetővé tegyen. Az interneten megjelentethető és meg is jelenő információk nagy tömege ugyanakkor azt is jelenti, hogy a fogyasztó versenyjogilag figyelembe veendő döntésének meghozatalát általában nem az információk rendelkezésre állásának hiánya nehezíti meg, hanem a nagy mennyiségű információ szelektálása, a releváns információk megtalálása és kiválasztása, s azok feldolgozása. Ebből fakadóan fontos, hogy az áru fogyasztók általi reális megítéléséhez szükséges lényeges információk könnyen elérhetők legyenek, fogyasztóbarát módon kerüljenek elhelyezésre (lásd az FTC tanulmányt, amellyel kapcsolatban szükséges megjegyezni, hogy általános tartalmat képvisel, hiszen relevanciája nem csak az Amerikai Egyesült Államokban, illetve nem csak a reklámokra nézve áll fenn a vállalkozások felelős magatartásával kapcsolatos elvárásokat tekintve).

424. A Versenytanács elvi jelentőségű megállapításaiból kiemelendő továbbá, hogy az Fttv. 7. §-a (2) bekezdésének alkalmazása körében sem mellőzhető azon körülmény figyelembe vétele, hogy a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója a fogyasztói döntési folyamat azonos szakaszában teszi-e lehetővé további információk fogyasztók általi megismerhetőségét vagy más szakaszban, azzal, hogy a többletinformációk későbbi (a korábbi fogyasztói döntések által már befolyásolt) szakaszban való elérhetővé tétele nem teszi meg nem történné a korábbi szakaszban megvalósult jogsértést.¹⁴⁴

Az egyes kommunikációk esetében elmaradt tájékoztatások

425. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a készülékek üzembe helyezésekor, illetve az iOS 9 szoftverfrissítés felkínálásakor és a frissítési folyamat során adott, a készülékeken megjelenő tájékoztatások képezik alapvetően a jelen versenyfelügyeleti eljárás tárgyát, azonban – bár nem szükségszerű és nem is valószínű – elképzelhető, hogy a fogyasztók találkoznak a honlapi oldalakon és a használati útmutatóban szereplő tájékoztatásokkal is, így ezeket is szükséges a jelen eljárásban értékelni, bár nem életszerű elvárás egy fogyasztótól, hogy olyan információk – jelen esetben költségvonzatok – után kutasson egyéb fórumokon, melyek létezéséről és lehetséges okairól nem bír tudomással.
426. Továbbá ahhoz, hogy az Apple Inc. által hivatkozott honlapi tájékoztatásokat figyelembe lehessen venni, mint a készüléken megjelenő tájékoztatást kiegészítő információ, arra lett volna szükség, hogy a készülék üzembe helyezése során az újonnan bevezetett Wi-Fi-asszisztens funkcióról és annak használata nyomán előforduló adatmennyiség-szükségletéről kapjon tájékoztatást az adott telepítés, üzembehelyezés vagy frissítés során a felhasználó, utalva a hivatkozott tájékoztatások létezésére, elérési útvonálára.
427. A honlapi tájékoztatásokkal kapcsolatban továbbá lényeges, hogy az egyes oldalak jellemzően egy-egy releváns kifejezés keresésével érhetőek el, nem pedig egyik oldalról a másikkra átkattintva.
428. Az egyes, beüzemeléssel és frissítéssel kapcsolatos kereskedelmi kommunikációk esetében a 410. pont szerinti jellemzők az alábbiak szerint voltak megtalálhatóak (✓), illetve hiányoztak (-):

Kommunikációs eszköz megnevezése	Tájékoztatás időpontja	Utal-e a tájékoztatás a Wi-Fi-asszisztens automatikus jellegére?	Utal-e a tájékoztatás a Wi-Fi asszisztens fő jellemzőire ¹⁴⁵ ?	Utal-e a tájékoztatás az adatforgalom növekedésre?	Egyéb megállapítás
Üzembe helyezési készülék kommunikáció (44-47. pontok)	Első bekapcsolás	-	-	Részben	A licencszerződés (mely a telepítés 5. lépése) utal arra (kb. a 8-9. képernyő oldalon), hogy egyes alkalmazások

¹⁴⁴ A GVH Versenytanácsának Fttv.-vel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései I.7.2. pont

¹⁴⁵ Automatikus mobilinternetre kapcsolódás gyenge Wi-Fi jelerősségnél, kikapcsolás lehetősége stb.

Kommunikációs eszköz megnevezése	Tájékoztatás időpontja	Utal-e a tájékoztatás a Wi-Fi-asszisztens automatikus jellegére?	Utal-e a tájékoztatás a Wi-Fi asszisztens fő jellemzőire ¹⁴⁵ ?	Utal-e a tájékoztatás az adatforgalom növekedésre?	Egyéb megállapítás
					adatforgalmat generálhatnak, amely költséget eredményezhet.
Készülék-kommunikáció frissítéskor (49-57. pontok)	Frissítés időpontjában	-	-	-	-
	Frissítés során, További információk-ra kattintva	-	-	-	Egyéb fejlesztések között, 9. alpont: „Wi-Fi asszisztens, amely automatikusan átvált mobiladat-hálózat használatára, ha a Wi-Fi jelerőssége gyenge”
iOS 9 című weboldal (62-65. pontok)	2015. szeptember 16. (EN), 2015. november 4. (HUN)	-	-	-	Angol nyelvű tájékoztatás, magyar nyelven 2015. november 4. napjától érhető el
iOS újdonságai című weboldal (66-67. pontok)	2015. november 4. (HUN)	-	-	-	-
Letöltés - iOS 9.0-9.3.2. című weboldal (68-69. pontok)	2015. szeptember 18. (desk)	-	-	-	2015. szeptember 16-tól elérhető okoseszközkörül, a teljes tartalom 8 darab A4-es oldal apró betűs nyomtatásban, „Wi-Fi asszisztens, amely automatikusan átvált mobiladat-hálózat használatra, ha a Wi-Fi jelerőssége gyenge.”
Wi-Fi-asszisztens című weboldal (70-74. pontok)	2015. október 13.	✓	✓	✓	Görgetés után érhető el az arra vonatkozó információ, hogy alapbeállításként értelmezett a funkció
Mobilhálózat beállítása című weboldal (75. pont)	2015. október 21.	-	-	✓	A 2. változat megjegyzésként rögzíti, hogy a mobil adathálózat használata költségekkel járhat
Mobil adatforgalom beállításai és használata iPhone és iPad készülékeken című weboldal (76-78. pont)	2015. október 23.	-	✓	-	Nincs utalás a kikapcsolás lehetőségére, az aktiválás szükségességére utal

Kommunikációs eszköz megnevezése	Tájékoztatás időpontja	Utal-e a tájékoztatás a Wi-Fi-asszisztens automatikus jellegére?	Utal-e a tájékoztatás a Wi-Fi asszisztens fő jellemzőire ¹⁴⁵ ?	Utal-e a tájékoztatás az adatforgalom növekedésre?	Egyéb megállapítás
Használati útmutató (79. pont)	2015. szeptember 16.	-	✓	✓	Oldal alján utal rá, ahol azt követően utalás van arra is, hogy a mobil adatforgalmat hogyan lehet be és kikapcsolni

Új készülékek üzembehelyezése során adott közvetlen tájékoztatás

429. Az üzembe helyezési folyamat 5. lépése a licencszerződés elfogadása. A licencszerződés kifejezetten, konkrétan nem tartalmaz utalást a Wi-Fi-asszisztens funkcióra, azaz a fogyasztó ezen tájékoztatás elolvasásával nem rendelkezik ismerettel a tekintetben, hogy a felhasználó kézikönyvben mit kell keresnie, kizárólag olyan általános lehetőségről szerez tudomást, hogy az iOS szoftver – ami nyilvánvalóan nem kizárólag a Wi-Fi-asszisztens funkciót foglalja magában – használata az adatforgalomra hatással lehet. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint még a legtudatosabb fogyasztó is gondolhatott arra, hogy az adatforgalom növekedést önmagában az egyes alkalmazások használata (a tartalmak fogyasztása) okozza és nem az, hogy egy funkció révén a Wi-Fi hálózatos tartalomfogyasztás mobilinternetes tartalomfogyasztássá válik.
430. A használati útmutató (másként: felhasználó kézikönyv) pdf-formátumban elérhető az interneten, ugyanakkor a kézikönyvben kizárólag a Biztonság, kezelés és támogatás >> Mobilhálózat beállításai elérési útvonalon érhető el a Wi-Fi-asszisztensről szóló tájékoztatás, miközben életszerűtlen, hogy egy nem ismert funkcióra (azaz pl. a Wi-Fi-asszisztens kifejezésre) keressen a fogyasztó.
431. A készülék üzembe helyezése esetében a fogyasztók egy része először használ Apple terméket. Ezen fogyasztói kör esetén nem merül fel, hogy egyáltalán tudná, hogy a licencszerződés alapján milyen felhasználói kézikönyvbeli tájékoztatás keresése szükséges, hogy megismerje a változásokat vagy a várható költségeket. Az Apple Inc. továbbá maga nyilatkozott akként, hogy nincs más olyan automatikusan beépített alkalmazása, mely költségvonzattal járna. Erre figyelemmel az Apple termékeket már hosszabb idő óta használó felhasználók esetében sem elvárható, hogy – kellő körütekintés mellett – tudja vagy sejtse, hogy az adott funkció használata számára költségvonzattal járhat.
432. Az üzembe helyezés lépéseinek megtétele egy, az Apple által kialakított és irányított folyamat, melynek lépései során a fogyasztó alappal gondolhatja, hogy amennyiben a folyamaton körütekintően végigmegy, valamennyi, a készülék használatához szükséges, lényeges információval rendelkezik.
433. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a fogyasztó a készülék üzembehelyezése során kellő körütekintéssel jár el, ha kizárólag az üzembe helyezés lépéseinél feltüntetett tájékoztatásokat olvassa el és nem tesz aktív lépést további rejtett költségek keresése érdekében. Nem várható el ugyanis a fogyasztótól, hogy feltételezze azt, hogy a vállalkozás – jelen esetben az Apple Inc. – valamely, lényeges jellemzővel kapcsolatos tájékoztatási elemet elhallgatott az üzembe helyezés során, és azt csak más forrásból, további kereséssel tudja a fogyasztó megismerni.
434. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint az FTC tanulmánya – ugyan valóban eltérő jellegű kereskedelmi gyakorlatokról van szó – annyiban mindenképpen releváns, hogy

- bár az online és egyéb elektronikus platformokon jelentős mennyiségű információ is közölhető, annak formája sem elhanyagolandó annak értékelésekor, hogy a fogyasztó mit és milyen mértékben észlel vagy értelmez a közölt információkból, továbbá
- az Fttv. 4. § (1) bekezdésének második mondata értelmében ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni, ami a jelen esetben az, ami általában minden fogyasztóra jellemző:
 - a fogyasztó nem olvassa el a teljes weboldalt,
 - a legörgetés (annak jellegéből adódó gyorsaságára is figyelemmel) növeli annak a lehetőségét, hogy a fogyasztóhoz nem jut el a valamennyi feltétel.

435. Amennyiben tehát egy online feltétel hosszabb annál, minthogy egy képernyőoldalra kiférjen, azaz a fogyasztónak a feltételek megismeréséhez tovább kell görgetnie, problémás elvárni ezt, hiszen azon fogyasztók, akik nem görgetnek tovább megfelelő hosszán, elveszítenek fontos információkat. Ezekkel a tényezőkkel (és ezen belül különösen az általánosan jellemző magatartással) azonban az eljárás alá vontnak tisztában kellett lennie.
436. Kijelenthető továbbá, hogy az eljárás alá vontnak lett volna lehetősége különféle, formai jellegű technikák alkalmazására annak érdekében, hogy a szerződéses tartalmakat hatékonyan átadja pl. kiemelések, hiperlinkek vagy felugró ablakok alkalmazásával, amely lehetővé tette volna, hogy a fogyasztók a Wi-Fi-asszisztens egyes jellemzőiről, de különösen az esetleges költségeiről is hangsúlyosan informálva legyenek.
437. A jelen esetben a beüzemelési folyamat során átadott információkra nézve az eljárás alá vont vállalkozás a licencszerződés teljes képernyőn olvasható szövegének változatát csatolta, amely kb. 50 legörgetett oldal és amelynek 8. oldalán található a hivatkozott figyelemfelhívó tájékoztatás, mely nem tartalmazza a Wi-Fi-asszisztensre vonatkozó lényeges jellemzőket, csupán általános jelleggel rögzíti, hogy egyes alkalmazások használata növelheti az adatforgalmat.
438. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint elvárható lett volna az Apple Inc. eljárás alá vont vállalkozástól, hogy legalább érintőlegesen utaljon arra, hogy adott egy újonnan bevezetett, alapbeállításként szereplő (automatikus) funkció, mely kikapcsolható, illetve automatikusan kapcsol át a Wi-Fi- és az adathálózat között, ami költséget eredményezhet. Ezen figyelemfelhívás esetén lettek volna a fogyasztók olyan helyzetben, hogy meg tudják kezdeni a Wi-Fi-asszisztenssel kapcsolatban a szükséges és ésszerű mértékű információszerzést.
439. Tekintettel azonban a platform jellegére, az is elvárható lett volna az Apple Inc.-től, hogy a Wi-Fi-asszisztens (hiányolt) lényeges jellemzőiről a készülékkommunikáció keretében, tehát azonos platformon és egyidőben tájékoztassa a fogyasztókat. A fenti összefoglaló táblázat alapján megállapítható, hogy voltak ugyan közvetetten elérhető információk egyéb, további felületeken, azok viszont nem képeztek szerves egységet a készülékkommunikációval, így a telepítési folyamat során egy kattintással nem érhetett el a fogyasztó magyar nyelven valamennyi, szükséges és lényeges információt a Wi-Fi-asszisztens szolgáltatással kapcsolatban.
440. Az eljáró versenytanács szerint megállapítható, hogy az iOS 9 operációs rendszer bevezetését követően beüzemelt Apple készülékek esetében a készülék üzembe helyezésének folyamata során a Wi-Fi-asszisztens funkció automatikus beállítását, lényeges jellemzőjét (kikapcsolható, automatikusan aktiválódik, mi a funkciója) és a forgalomnövekedést, esetleges költségvonzatát elhallgatta, és az üzembe helyezést követően sem nyújtott e tekintetben megfelelő – így a jogsértés súlyát csökkentő – tájékoztatást, figyelemmel arra, hogy a tájékoztatás platformjának azonosnak – vagy legalábbis egymáshoz közelinek, szükségszerűen elérendőnek – kellett volna lennie.

441. Ez a magatartás (elhallgatás) a fogyasztókat olyan ügyleti döntés meghozatalára készítethette, melyeket valamennyi szükséges és lényeges információ birtokában nem hoztak volna meg. A fogyasztók jelen esetben az esetleges költségtöbblet érzékeléséig nem tudtak a funkció használatáról – és arról kellő körültekintés mellett sem kellett volna tudniuk, így nem tudtak annak inaktíválásáról sem dönteni. Amennyiben a fogyasztók a Wi-Fi-asszisztens szolgáltatás alapbeállítási jellegéről, automatizmusáról, esetleges költségvonzatáról már az üzembe helyezés során tudomást szereztek volna, érdemben tudtak volna arról döntést hozni, hogy a funkciót kívánják-e használni vagy sem.
442. Az eljáró versenytanács kiemeli, hogy a felhasználói élmény javítása mint cél ellenére nem minden fogyasztó kívánja a Wi-Fi-asszisztens funkciót használni. Az eljáró versenytanács megjegyzi továbbá, hogy nem tudható, hogy a kikapcsolást választó fogyasztók minek a hatására és főleg, hogy mikor döntöttek úgy, hogy nem veszik igénybe a Wi-Fi-asszisztens funkciót (adott esetben még az is elképzelhető, hogy az első nem várt költségek észlelését követően, a további költségek elkerüléséhez).
443. Fentiekre figyelemmel összességében megállapítható, hogy az Apple Inc. a készülékek üzembe helyezésekor a Wi-Fi-asszisztens szolgáltatás automatikus beállításával, főbb jellemzőivel (kikapcsolható, illetve az a funkciója, hogy gyenge Wi-Fi-jel esetében automatikusan mobilinternetre váltja a készüléket) és az adatforgalom növekedéssel (így végső soron az esetleges költségvonzatával) kapcsolatos információkat elhallgatta, ami a fogyasztókat olyan ügyleti döntések meghozatalára készítethette, melyeket egyébként nem hoztak volna meg, így az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglaltak megvalósításával az Fttv. 3. § (1) bekezdésébe ütköző magatartást tanúsított.

Az üzembe helyezést követően, nem közvetlen elérhető információkkal kapcsolatos megállapítások

444. Az eljáró versenytanács – fenntartva azt, hogy alapvetően valamennyi, lényeges információt a készülékek üzembe helyezésekor kellett volna az Apple Inc.-nek a fogyasztók számára megjelenítenie, akár olyan formában, hogy arra egyértelmű utalást tesz – értékelte azt a helyzetet is, ha a fogyasztó a készülék üzembe helyezését követően keresett információkat a Wi-Fi-asszisztens szolgáltatással kapcsolatban, a rendelkezésre álló tájékoztatói lehetőségek maradéktalanul és teljes körűen tartalmazták-e – a piac sajátosságait figyelembe véve azonos platformon, egymáshoz minél közelebb elhelyezve – a releváns információkat.
445. A 428. pont szerinti táblázat értelmében
- az „iOS 9” és az „iOS újdonságai” című weboldal nem a frissítés elérhetővé tételekor, hanem csak később, 2015. november 4-étől volt elérhető magyar nyelven, de ezt követően sem tartalmazott a Wi-Fi-asszisztensre vonatkozó lényeges – vizsgált tartalmú – tájékoztatást,
 - a „Letöltés- iOS 9.0-9.3.2.” című weboldal csak arra vonatkozóan tartalmazott tájékoztatást, hogy gyenge Wi-Fi kapcsolat esetén automatikusan átáll a funkció segítségével a készülék adathálózati kapcsolatra, azonban nem tartalmazott a Wi-Fi-asszisztensre vonatkozó valamennyi lényeges – vizsgált tartalmú – tájékoztatást, az információ kizárólag arra alkalmas, hogy a fogyasztó további keresést indítson az adott témában,
 - a „Wi-Fi-asszisztens” című weboldal csak 2015 októberében vált magyar nyelven elérhetővé, és megtalálhatóak rajta a Wi-Fi-asszisztensre vonatkozóan vizsgált, lényeges tájékoztatások,
 - a „Mobilhálózat beállítása” című weboldal nem tartalmazta a Wi-Fi-asszisztens funkció adatforgalom növekedést generáló tulajdonságára vonatkozó információkat,
 - a „Mobil adatforgalom beállításai és használata iPhone és iPad készülékeken” nem tartalmazta a Wi-Fi-asszisztens funkció vizsgált jellemzőit,
 - a használati útmutató nem tartalmazta az automatikus beállítási jellegre vonatkozó információt.

446. Megállapítható tehát, hogy egy hónappal a Wi-Fi-asszisztens bevezetését követően, 2015. október 13-án került közzétételre az első olyan magyar nyelvű honlapi tájékoztatás, mely tartalmazott arra vonatkozóan információkat, hogy melyek a funkció által nyújtott előnyök, azonban az általa megnövekedett adatfelhasználás mérésének lehetőségére ekkor még nem volt utalás. Megállapítható továbbá, hogy a tájékoztatások – „Wi-Fi-asszisztens” című weboldal kivételével – több szempontból hiányosak voltak a fentiek szerint, így a készülék üzembehelyezésekor kapott információk kiegészítésére sem voltak egyértelműen alkalmasak.

447. Ezen kommunikációs eszközök esetében sem lehetett olyan térbeli és időbeli korlátot azonosítani, mely megakadályozta volna az Apple Inc.-t abban, hogy a Wi-Fi-asszisztens szolgáltatásról az online kommunikációjában és a használati útmutatókban valamennyi lényeges körülményről tájékoztassa a fogyasztókat.

448. Fentiekre figyelemmel a beüzemeléshez kapcsolódva az Apple Inc. elhallgatta

- a „Wi-Fi-asszisztens” című oldal 2015. október 13-át követő változatát kivéve valamennyi online kommunikációs felületén és az ismert használati útmutatókban, hogy a Wi-Fi-asszisztens funkció az érintett készülékeken automatikusan beállításra került,
- az „iOS 9”, az „iOS újdonságai”, a „Letöltés - iOS 9.0-9.3.2.”, a „Mobilhálózat beállítása”, weboldalakon, hogy a funkció (amely egyébként kikapcsolható) automatikusan átkapcsol a Wi-Fi-ről mobiladathálózatra meghatározott körülmények között,
- az „iOS 9”, az „iOS újdonságai”, a „Letöltés - iOS 9.0-9.3.2.”, a „Mobil adatforgalom beállításai és használata iPhone és iPad készülékeken” weboldalakon, hogy a funkció használata előbbiekre tekintettel megnövekedett adatforgalmat és így többletköltséget eredményezhet a fogyasztók számára

amire figyelemmel az Fttv. 7. § (1) bekezdésére tekintettel az Fttv. 3. § (1) bekezdésébe ütköző magatartást tanúsított.

A szoftverfrissítés során kapott tájékoztatások

449. Az iOS 9.0 operációs rendszer bevezetését követően azon felhasználóknak, akik iOS 9 kompatibilis készülékkel rendelkeztek, lehetőségük nyílt (ingyenes) szoftverfrissítésre. E körben is egyrészt az vizsgálendő, hogy a szoftverfrissítés folyamata során a fogyasztók milyen információkat kaptak, másrészt az, hogy egyéb forrásokból a fogyasztók milyen további információkat ismerhettek meg (szükségszerűen vagy kereséssel).

450. A szoftverfrissítés keretei között a felhasználói élmény további javítása érdekében az Apple Inc. által felfedezett hibák kerülnek kijavításra, fogyasztói élményt fokozó, kényelmet növelő kiegészítő szolgáltatások kerülnek bevezetésre. A frissítést a fogyasztók a fentiek értelmében elsősorban hibakijavításként és újdonságok bevezetéseként (a felhasználói élményt, az Apple termékek előnyeit növelő fejlesztésként) értékelhetik.

451. Az operációs rendszer frissítése ingyenes és rendszeres szolgáltatása az Apple Inc.-nek, így a készülékkel már rendelkező fogyasztók számára a hibajavítási, újítási előfeltevés szintén adott lehetett. Egy frissítés letöltése életszerűen egy teljesen hétköznapi, különösebb megfontolást nem igénylő fogyasztói magatartás, az adott készülék rendeltetésszerű használatával jár, annak szinte alapfeltétele.

452. A rendelkezésre álló adatok alapján megállapítható a jelen ügyben, hogy a szoftverfrissítés folyamata lépéseit tekintve egy Apple Inc. által kialakított és irányított folyamat, amelyben a felhasználónak a készülékén megjelenő tájékoztatás elolvasására és annak elfogadására van lehetősége és ez a kötelessége is a frissítés által nyújtott változtatások igénybevétele érdekében.

453. A frissítési folyamat tehát a felhasználó részéről (ide nem értve annak megkezdését) aktív közreműködést nem vár el. E körben ugyan a fogyasztónak nyilatkoznia kell, hogy a szoftverlicenc szerződést megismerte, annak feltételeit elfogadja, azonban ez a mindennapi életben valószínűsíthetően inkább csak a főbb felugró ablakokban megjelenő, rövidebb tájékoztatások tudomásulvételét jelenti, magának a szerződésnek az átolvasása – különösen a fogyasztókat egyre inkább terhelő információs zajban – inkább a szerződés egyfajta átlapozásának, átgörgetésének tekinthető.
454. Az iOS 9 szoftverfrissítésének folyamatát az eljárás alá vont nem tudta rekonstruálni, így arra vonatkozóan konkrét bizonyíték nem áll rendelkezésre, hogy a fogyasztókhöz a szoftverfrissítés során milyen magyar nyelvű tájékoztatás jutott el a Wi-Fi-asszisztens jelentős tulajdonságaival kapcsolatosan. Az eljárás alá vont nyilatkozata alátámasztására¹⁴⁶ egy angol nyelvű, a folyamat elindítását jelző képernyőmentést, továbbá egy szintén angol nyelvű folyamatbemutatót nyújtott be.
455. A frissítési folyamat főbb lépéseit a vizsgálók által készített, Apple Inc. által elfogadott iOS 9.2 operációs rendszer frissítéséről készült készülékmentések támasztják alá. A magyar nyelvű tartalom bizonyítására alkalmas továbbá az Apple¹⁴⁷ honlapon szereplő, frissítések tartalmát összefoglaló tájékoztatást.
456. A frissítési folyamat során a felhasználóhoz az alábbi tartalmú információ juthatott el:
- „iOS 9
- Ezzel a frissítéssel az iPhone-ja, iPadje és iPod touch még intelligensebb és proaktívabb lesz a hatékony keresésnek és a Siri továbbfejlesztett funkcióinak köszönhetően. Az iPaden elérhető új multitasking funkciók lehetővé teszik, hogy egyszerre két alkalmazással dolgozzon egymás mellett vagy az új Kép a képen funkcióval. A beépített alkalmazások még hatékonyabbá váltak: részletes tömegközlekedési információk a Térképekben, újratervezett Jegyzetek alkalmazás és vadonatúj News alkalmazás. Az operációs rendszer alapjainak fejlesztései növelik a teljesítményt, javítják a biztonságot, és akár egy órával is meghosszabbítják az akkumulátor használati idejét.”*
- ...
- „Egyéb fejlesztések”
- ...
- „Wi-Fi-asszisztens, amely automatikusan átvált mobiladat-hálózat használatára, ha a Wi-Fi jelerőssége csökken.”
457. Megállapítható, hogy a magyar nyelvű tájékoztatásban szereplő automatikus kifejezés – a szövegkörnyezetre figyelemmel – nem a Wi-Fi-asszisztens automatikus beállítására, alapbeállítás jellegére utal, hanem kizárólag arra, hogy amennyiben a fogyasztó használja ezen újított funkciót, akkor a Wi-Fi jelerősség csökkenése esetén automatikus átváltás történik adathálózat használatra. Tehát a frissítés során a készüléken egyértelműen nem került megjelenítésre, hogy a Wi-Fi-asszisztens szolgáltatás alapbeállítás lesz (de akár ki is kapcsolható) a frissítés befejezését követően, valamint, hogy ennek költségvonzata lehet.
458. Amennyiben a felhasználó ezen rendelkezést a teljes szövegen belül el is olvassa a kommunikáció összhatása az, hogy egy apróbb fejlesztés került bevezetésre. Fontos továbbá figyelembe venni, hogy bár ezen tájékoztatás jelzi, hogy a Wi-Fi-asszisztens alkalmazása mit jelent (mi a funkciója), azonban annak elhelyezkedése nem tette feltétlenül lehetővé, hogy a fogyasztói üzenet részévé váljon, hiszen az a „További információk” között, azon belül is csak az „Egyéb

¹⁴⁶ VJ/32-12/2015. 10. számú melléklet, VJ/32-28/2015. 1. számú melléklet

¹⁴⁷ https://support.apple.com/kb/DL1842?viewlocale=hu_HU&locale=en_US, VJ/32-12/2015. 3. számú melléklet

fejlesztések” felsoroláson belül, kilencedik alponthoz található meg (mintegy mellékesen megjegyezve, egyéb kényelmi és formai újítások, fejlesztések között).

459. Amennyiben a felhasználó a frissítési folyamat során a „*További információk*” menüt egyáltalán le is nyitotta annak érdekében, hogy tájékozódni tudjon az iOS 9 által nyújtott előnyökről, akkor is hosszas, a fogyasztói figyelmet egyértelműen nem fenntartó legörgetéssel a 12. képernyőoldalon olvashatja a fent idézett egyetlen mondatos tájékoztatást. Továbbá a Wi-Fi-asszisztens bevezetésének az „*Egyéb fejlesztések*” címszó alá történő elhelyezés nem utal arra, hogy az ott ismertetett fejlesztések kiemelkedő jelentőségűek lennének. Így arra sem utal, hogy azok akár funkcionálisan bevezetett változtatást, akár lehetséges költségeket eredményeznének. Összességében tehát a 12 oldalnyi tájékoztatás után, miután a fogyasztó figyelme valószínűsíthetően lankadt, ezen főcím éppen azt erősítheti, hogy az alatt szereplő (egyéb) tájékoztatások nem lényegesek.
460. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint az „*Egyéb fejlesztések*” cím alatt sokadik alponthoz megjelenített üzenet – észlelhetetlensége miatt – valószínűsíthetően általános jelleggel nem válik a fogyasztói üzenet részévé.
461. Amennyiben az üzenet mégis eljutott egyes fogyasztókhoz, elmondható – a Gazdasági Versenyhivatal korábbi gyakorlatára¹⁴⁸ is figyelemmel, - hogy egy alapbeállítás (illetve egy szolgáltatás alapbeállítási jellege) a fogyasztók felé azt sugallhatja, hogy a rendszer a frissítést követően kizárólag kedvezőbb lehetőséget jelent a fogyasztók számára. Az eljáró versenytanács kiemeli továbbá, hogy a jelen ügyben egy olyan, különleges keresleti jellemzőkkel bíró prémium termékről, illetve márkáról van szó, amelyhez a fogyasztó általában is prémium jellemzőket és kiemelt mértékű bizalmat társít, így esetükben a felhasználói élmény javítását, a döntések egyszerűsítését célzó alapbeállításokra jellemző „*terelő erő*”¹⁴⁹ különösen jelentős, a márka iránti nagymértékű bizalom miatt erősebb a fogyasztók várakozása, hogy az alapbeállításokkal egyértelműen jól járnak és nem merül fel még a gyanúja sem annak, hogy a beállításokat meg kellene vagy meg lehetne változtatniuk.
462. Arra vonatkozóan nem áll adat a rendelkezésre, hogy a fogyasztók mennyi időt töltenek egy-egy frissítési folyamattal, azonban arra is figyelemmel, hogy a fejlesztések célja éppen a kényelmi funkciók javulása, a felhasználói élmény növelése, az eljárás alá vont sem feltételezheti azt, hogy a fogyasztók hosszabb időt is eltöltenek majd a tájékoztatások átböngészésével, különösen, ha attól csak pozitív változást várnak el. A fent hivatkozott FTC tanulmány is ezt támasztja alá, amelynek tartalma az eljárás alá vont előtt is ismert lehet.
463. Az eljáró versenytanács azonban azt is megállapította, hogy ha el is olvasná a fogyasztó a hosszú és összetett frissítési tájékoztatás során, hogy „*Wi-Fi-asszisztens, amely automatikusan átvált mobiladat-hálózat használatára, ha a Wi-Fi jelerőssége csökken*”, akkor is fennállna az a hiányosság, hogy nem kap tájékoztatást arról a fogyasztó, hogy a funkció egy alapbeállítás a frissítés elvégzése után, de annak kikapcsolására is van lehetősége, miközben igénybevétele esetén a felhasználó adatforgalma növekedhet, emiatt többletköltség terhelheti vagy hamarabb eléri a forgalmi korlátot, ami hátrányt jelenthet számára.
464. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint (visszaulva a kvázi vásárlásra való felhívás kapcsán előadottakra) önmagában a frissítési folyamat során meg kell adni azokat az információkat, amelyek az érintett termékkel (a szoftverrel, ekként a készülék, az adott okostelefon használatával) kapcsolatban lényegesek, azaz jelentős információnak minősülnek. Ha ez az elvárás nem lenne

¹⁴⁸ VJ/66/2014. számú versenyfelügyeleti eljárás

¹⁴⁹ VJ/32-112/2016. számú irat:

<https://hbr.org/2008/12/nudge-your-customers-toward-better-choices>

<http://www.nytimes.com/2011/10/16/technology/default-choices-are-hard-to-resist-online-or-not.html>

<http://criticalscience.com/decision-making-nudge-default-opt-in-internet-filtering-censorship.html>

megfogalmazható, akkor is megállapítható lenne, hogy a további keresések, informálódások azt feltételezik, hogy a fogyasztó tudatosan keres valamit. Tehát további tájékoztatást a fogyasztó önmaga csak akkor kezd el keresni, ha tudja, hogy ezen tájékoztatásra szüksége van, azonban egy ilyen hosszú frissítési lista elolvasása alapján egyáltalán nem várható el életszerűen egy fogyasztótól, hogy valamennyi frissítés elolvasását követően hosszas internetes kutakodásba fogjon valamennyi tájékoztatás lényeges tartalmi elemei tekintetében (visszautalva arra, hogy mindezen újításoktól pozitív változást, további előnyöket vár el).

465. A fogyasztó valószínűsíthetően tisztában van azzal, hogy a változásokról szóló tájékoztatás nem teljeskörű. Azonban tekintettel arra, hogy a frissítés ingyenes és az Apple Inc. maga is akként nyilatkozik, hogy az általa bevezetett szolgáltatások, újítások nem jártak költséggel egyetlen esetben sem a Wi-Fi-asszisztensen kívül,¹⁵⁰ nem gondolhatja a felhasználó sem, hogy egyes bevezetések esetén költségnövekedéstől kell tartania. Mivel itt eleve olyan felhasználók érintettek, akik már rendelkeztek Apple készülékkel, tehát volt tapasztalatuk a frissítések kapcsán, így egyáltalán nem elvárható a felhasználótól, hogy a rutinfrissítések esetén – melyek elsősorban az ő felhasználói élményének növelését szolgálják, illetve az Apple Inc. is ezt kommunikálja ezekről – lehetséges költségnövekedésre vonatkozó információkat keressen.

466. Fentiekre figyelemmel az eljáró versenytanács álláspontja szerint összességében megállapítható, hogy az Apple Inc. a készülékek iOS 9 operációs rendszerre történő frissítésekor a Wi-Fi-asszisztens szolgáltatás automatikus beállításával, főbb jellemzőivel (kikapcsolható, illetve a funkciója, hogy gyenge Wi-Fi esetben automatikusan mobilinternetre váltja a készüléket) és a többlet-adatforgalommal (így annak esetleges többlet-költségvonzatával) kapcsolatos információkat elhallgatta, ami a fogyasztókat olyan ügyleti döntések meghozatalára készíthette, melyeket egyébként nem hoztak volna meg, így az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglaltak megvalósításával az Fttv. 3. § (1) bekezdésébe ütköző magatartást tanúsított.

A frissítést követően, a nem közvetlen elérhető információkkal kapcsolatos megállapítások

467. A szoftverfrissítés lefolytatását követően a felhasználók ugyanazokból a forrásokból tájékozódhattak, mint a beüzemelést követően. Az értékelés szempontjából csak annyi a különbség, hogy olyan fogyasztók érintettek a kereskedelmi kommunikációval, akik az iOS 9 bevezetését megelőzően vásároltak Apple készüléket. Tekintettel azonban arra, hogy a funkció új, valójában ez a korábbi tapasztalat nem jelent a vizsgált magatartás szempontjából előnyt ezen fogyasztói kör számára sem.

468. Fentiekre figyelemmel az Apple Inc. a 448. pont szerinti eszközökön és módon az iOS 9 frissítéséhez kapcsolódva is elhallgatta azt, hogy a Wi-Fi-asszisztens szolgáltatás automatikus beállítású, milyen főbb jellemzőkkel bír (kikapcsolható, illetve a funkciója, hogy gyenge Wi-Fi esetben automatikusan mobilinternetre váltja a készüléket) és használata többlet-adatforgalommal járhat (aminek költségvonzata lehet), ami a fogyasztókat olyan ügyleti döntések meghozatalára készíthette, melyeket egyébként nem hoztak volna meg, így az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglaltak megvalósításával az Fttv. 3. § (1) bekezdésébe ütköző magatartást tanúsított.

Egyéb megjegyzések és megállapítások

469. Az eljárás alá vont előadása ellenére az eljáró versenytanács álláspontja szerint a Wi-Fi hálózat használata tekinthető fogyasztói szempontból elsődlegesnek, hiszen míg a mobilinternet hálózatok

¹⁵⁰ Az eljárás alá vont a 2016. október 7-én kelt VJ/32-28/2016. számú iratban úgy nyilatkozott, hogy „Semmilyen más olyan funkcionalitást nem aktiváltunk automatikusan a szoftverfrissítés részeként, amely érzékelhetően megváltoztatná a felhasználók mobil adathálózati költségét a felhasználó kezdeményezése nélkül.” Az eljáró versenytanács a versenyfelügyeleti eljárásban tartott tárgyaláson rákérdezett, hogy a fenti válasz óta történt-e változás ebben a tekintetben, mire az eljárás alá vont a VJ/32-135/2016. számú iratban úgy nyilatkozott, hogy „nincs újonnan fejlesztett alkalmazás, amely potenciálisan adatforgalom növekedéshez vezethetne”.

(szinte) országos lefedettségűek, addig a fogyasztók mégis elsősorban a lokális Wi-Fi hálózatot használják, ahol az elérhető: a jelen ügyben érintett Wi-Fi-asszisztens szolgáltatás is – az eljárás alá vont előadása szerint – arra az igényre reagált, hogy a gyenge Wi-Fi jelerősség esetében a Wi-Fi hálózatban kezdett internetezés ne szakadjon meg és ezért kapcsolódjon gyorsan a felhasználó a mobilinternet hálózatra, tehát a fejlesztés iránya is a Wi-Fi hálózat elsődlegességét jelzi. Továbbá a használat elsődlegesség a fogyasztói preferenciákra utal és semmiképpen sem kizárólagosságot jelent. A Wi-Fi hálózat használat elsődlegességének kérdése azoknál a fogyasztóknál merül fel, akik mindkét típusú hálózatot igénybe veszik. Ezen (széles) fogyasztói kör esetében attól lesz a Wi-Fi elsődleges, mert ahol mobilinternet és Wi-Fi hálózat is elérhető, ott a fogyasztók (kivéve a valóban korlátlan csomaggal rendelkező előfizetőket, ha a mobilinternet szolgáltatás jelerősség egyébként megfelelő és nem gyengébb, mint a Wi-Fi hálózaté) racionálisan a Wi-Fi hálózatot használják.

470. Ugyan nem vitatható az eljárás alá vont azon előadása, hogy a szolgáltatók olyan csomagokat is kínáltak, amelyek esetében egyes honlapok (közösségi média) adatforgalmi korlát nélkül elérhetőek, azonban a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság a közelmúltban közzétett (2017. szeptemberi sajtóközlemények) két határozatában¹⁵¹ is jogsértőnek állapította meg és megtiltotta az ilyen gyakorlatot (csomagokra vonatkozó kereskedelmi gyakorlatot és forgalomszabályozási intézkedést) a hálózat-semlegesség elvére is figyelemmel.¹⁵² Ezek a döntések azonban a korlátos/korlátlan adatforgalmat tartalmazó csomagok elérhetőségének és elhatárolásának a kérdését is befolyásolják: ezen csomagok semmiképpen nem tekinthetők korlátlanoknak.

471. Az eljáró versenytanács fontosnak tartja azt is megjegyezni, hogy nem állítja, hogy az iOS 9 frissítés és beüzemelés, illetve a Wi-Fi-asszisztens automatikus aktiválódása révén minden fogyasztónak biztos és jelentős többletköltsége (kára) származott. Az Fttv. szerinti értékelés és a megtévesztés megállapíthatósága ugyanis csak alkalmasságot feltételez, a magatartás súlya tekintetében van annak jelentősége, hogy a fogyasztók által ténylegesen viselt többletköltség, többletforgalom („kár”) mekkora, illetve összesen milyen nagyságrendű lehet. Az értékelés szempontjából az eljáró versenytanács szerint az a releváns, hogy a (nem várt) többlet-adatforgalom által akár többletköltségeket is viselhet a fogyasztó (pl. adatjegyek megvásárlásával) vagy ha nem is vesz igénybe újabb adatmennyiséget, az egyébként rendelkezésére álló adatforgalom ár-érték aránya csökkenhet a nem várt többlet-adatforgalom, az esetleges lassítás vagy az időben korábban történő

¹⁵¹ http://nmhh.hu/dokumentum/190003/md_29545_10_2016_Telenor_hs_mymusic_masodfok.pdf, http://nmhh.hu/dokumentum/190001/md_27686_9_2016_Telenor_hs_mychat_masodfok.pdf

¹⁵² A döntések értelmében a nyílt internet-hozzáférés megteremtéséhez szükséges intézkedések meghozataláról, továbbá az egyetemes szolgáltatásról, valamint az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó felhasználói jogokról szóló 2002/22/EK irányelv és az Unión belüli nyilvános „mobilhírközlő” hálózatok közötti barangolásról (roaming) szóló 531/2012/EU rendelet módosításáról szóló 2015/2120 EU rendeletben (a továbbiakban: Rendelet) foglalt követelményeket sérti a fenti gyakorlat. A BEREC iránymutatás értelmében ugyanis a műszaki megkülönböztetéssel járó megállapodások és gyakorlatok egyenlőtlen bánásmódnak minősülnek, és nem férnek össze a Rendelet 3. cikk (3) bekezdésével, ami különösen igaz az olyan nullás díjszabású ajánlatokra, amelyek keretében az adatkorlát elérésekor – a nullás díjszabású alkalmazás(ok)at kivéve – valamennyi alkalmazást letiltják vagy lelassítják, továbbá az olyan gyakorlatokra is, ahol az internetszolgáltató letiltja, lassítja, korlátozza, gyengébb minőségben nyújtja vagy megkülönbözteti a bizonyos tartalomhoz, egy vagy több alkalmazáshoz (vagy azok kategóriáihoz) való hozzáférést, vagy abba beleavatkozik, kivéve, ha ez a 3. cikk (3) bekezdés harmadik albekezdésében szereplő kivételekre hivatkozással indokolható.

A döntések indokolása szerint továbbá a végfelhasználókat megillető azon jog, hogy az internetes tartalmak és alkalmazások között szabadon válasszanak, szoros összefüggésben áll azzal, hogy a szolgáltatók minden internetes forgalmat megkülönböztetéstől mentesen kezeljenek (a Rendeletben megfogalmazott kivételeket figyelembe véve), hiszen amennyiben a szolgáltató egyes internetes tartalmakat, szolgáltatásokat, vagy alkalmazásokat hátrányosan kezel – így például lassít, vagy blokkol – más internetes tartalmakhoz, szolgáltatásokhoz, vagy alkalmazásokhoz képest, ez a végfelhasználók választási szabadságát nyilvánvalóan érinti, hiszen a hátrányosan kezelt tartalmakat eleve nem vehetik igénybe ugyanolyan feltételekkel, mint a többi tartalmat.

felhasználás, az adatmennyiség elhasználása révén. Mindezek olyan körülmények, amelyek kifejezetten a felhasználói élmény ellen hathatnak, éppen az eljárás alá vont által hivatkozott céllal ellentétben.

472. Az eljáró versenytanács szerint továbbá szintén a lehetséges felhasználói élmény ellen hatna, ha azt várnánk el a fogyasztóktól, hogy a zökkenőmentes/folyamatos tartalomkövetés közben a készülékek állapotsávjában látható ikonok változására is folyamatosan figyeljenek – különösen akkor, ha ennek a lehetőségére sem hívta fel semmi a figyelmüket az eljárás alá vont. Ebben a körben az eljáró versenytanács azt is szükségesnek tartja újonnan kiemelni, hogy a Wi-Fi hálózat jelerőssége a fogyasztók számára nem egy könnyen azonosítható tényező (számtalan körülménytől függhet), még egy adott helyszínen is változhat.
473. Az eljáró versenytanács szerint – miközben az állapotsávban megjelenő ikonok egyébként is csak utólagos tájékoztatásnak minősülhetnének az iOS beüzemelés/frissítés kapcsán hiányolt tájékoztatásokhoz képest – nem életszerű, hogy a felhasználó a folyamatban levő internetezés közben erre is figyel. Az eljáró versenytanács tehát nem vitatja, hogy a fogyasztók ismerik az állapotsávban megjelenő ikonokat, hanem azt kérdőjelezi meg, hogy a zökkenőmentesnek támogatott használat (pl. zene- vagy más tartalomhallgatása, üzenetváltás) közben a fogyasztók egyértelműen észlelik is azok változásait. Az eljáró versenytanács azonban hangsúlyozza, hogy a jelen versenyfelügyeleti eljárásnak a tárgya az iOS frissítéskor és a készülékek beüzemelésekor adott (illetve nem adott), a Wi-Fi-asszisztenssel kapcsolatos tájékoztatás.
474. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy külön nem vizsgálta, hogy önmagában a Wi-Fi jelerősség gyenge voltával kapcsolatos tájékoztatás mennyire volt elégtelen. Szükséges azonban kiemelni az eljárás alá vont és a mobilszolgáltatók nyilatkozataira is figyelemmel, a Wi-Fi jelerőssége számtalan olyan tényezőtől függhet, amiről a felhasználó nem feltétlenül tud, illetve ezekre nem lehet hatással, így többlet-figyelmet igényelhet, hogy azt észrevegye, hogy mikor annyira gyenge a Wi-Fi szolgáltatás, hogy még elérhető, de már nem használható meghatározott funkciókra.
475. Az eljáró versenytanács azt is megjegyzi, hogy a jelen esetben a frissítést és a beüzemelést követően kapott információk (lásd a használati útmutatót és honlapokat) a frissítési és a beüzemelési folyamathoz képest alapvetően utólagos információnak, utólagos tájékoztatásnak minősülnek, azonban mivel nem zárható ki teljesen, hogy a felhasználók valamilyen motivációból ezeken a felületeken is keresgéltek a Wi-Fi-asszisztens funkció kapcsán, így ezeket az eszközöket is megvizsgálta abból a szempontból, hogy önmagukban (nem utólagos tájékoztatásként) lehettek-e hiányosak. Ebben a körben viszont hangsúlyozandó, hogy nem arról van szó, hogy a felhasználó barangol a honlapokon (azaz egyik oldalról a másikra klikkelhet), hanem keresőmotorok segítségével keres egy-egy kifejezést, már csak ezért sem tekinthetők ezek a tájékoztatások kiegészítő jellegűnek.
476. Az eljáró versenytanács hangsúlyozza továbbá, hogy az a fejlesztés, hogy az Apple Inc. 2016. március 21-étől lehetővé teszi a Wi-Fi-asszisztens által felhasznált adatmennyiség nyomonkövethetőségét nem pusztán utólagos tájékoztatásnak minősül, hanem még abban a tekintetben sem értelmezhető a jelen ügyben vizsgált magatartáshoz a jelentősége, hogy a fogyasztó nem kapott tájékoztatást sem az adatfelhasználás mérésének lehetőségéről, sem arról, hogy a Wi-Fi-asszisztens kifejezés alatti szám milyen tartalmat takar (lásd az eljárás alá vont által hivatkozott téves értelmezést a felhasználói cikkben).
477. Az eljáró versenytanács – részben az eljárás alá vont azon érvére, hogy a vizsgált magatartás miatt hozzá panaszok nem érkeztek – megjegyzi, hogy a felhasználó valószínűsíthetően használat közben nem szembesül azzal, hogy a megnövekedett mobil-adatforgalmának hátterében egy automatikusan beállított szolgáltatás van, így – ezen motívum hiányában – nem áll módjában

kikapcsolni sem azt. Továbbá amennyiben utólag tudomást is szerez a fogyasztó a Wi-Fi-asszisztens szolgáltatás beállításáról, annak kikapcsolását követően nem tudja a megnövekedett adatforgalom költségeinek viselését másra hárítani, bár ezt követően viszont legalább lehetősége van annak kikapcsolására.

478. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint vélhetően nem elhanyagolható számú az az Apple készüléket használó felhasználó, aki jelenleg sincs ismeretében annak, hogy Wi-Fi-asszisztens szolgáltatást használ, továbbá hogy mit is takar ez a szolgáltatás, lehetősége lenne azt kikapcsolni és esetlegesen kizárólag szándékoltnak használni.
479. Szükséges megjegyezni, hogy az eljárás alá vont által vitatott egyes eljáró versenytanácsai megállapítások esetében nem ténykérdésekről van szó, hanem jogértelmezési eltérésekről, illetve különböző álláspontokról, az eljárás alá vont és az eljáró versenytanács megközelítésbeli különbségeiről. Az eljáró versenytanács az egyes tényezőket alapvetően fogyasztói (felhasználói) szempontból közelíti meg a joggyakorlatnak megfelelően - az átlag fogyasztó és a racionális magatartás mércéjét alkalmazva. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az eljárás alá vont érvelése számos tekintetben nem mond ellent az eljáró versenytanácsai álláspontnak, csak a kérdés két, eltérő szempontú megközelítéséről van szó: az eljáró versenytanács a fogyasztó szokásokat, a felhasználási jellemzőket vette alapul, az eljárás alá vont a műszaki megközelítést helyezte előtérbe (lásd pl. a jelerősség vagy a hálózatok elsődlegessége kapcsán írtakat).
480. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint sincs más olyan funkciója az operációsrendszernek, amely forgalomtöbbletet okozhat (más alkalmazások révén). Az eljáró versenytanács nem vitatja, hogy több fontosabb fejlesztése is lehetett az operációsrendszernek, azonban tudomása, illetve a rendelkezésére álló információk szerint csupán ez a funkció volt az, amely az automatikus aktiválódás és működése révén nem várt többletforgalmat generálhatott a fogyasztóknak a beüzemelés/frissítést követően.
481. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az eljárás alá vonta intézkedések (lásd pl. a 176. pontot) értelemszerűen kedvezőek a fogyasztók számára, azonban egyértelműen azt jelzik, hogy lehetett volna olyan helyzet (jelentősebb túlforgalmazás), amitől meg kellett védeni a fogyasztót: egyes alkalmazások és programok, illetve felhasználói helyzetek esetében ennek nagyobb volt a veszélye, illetve nagyobb extra-költséget okozhattak volna, így ezeket kiemelten kezelte az eljárás alá vont.
482. A Beállítások menüpontban pusztán a funkció gombja (illetve egy meghatározott időponttól a számlálója) érhető el, egyéb, a jellemzőkkel kapcsolatos tájékoztatás nem.
483. Egy szolgáltatás lassítása akkor is zavaró, ha az nem éppen egy zökkenőmentes (azaz nem lassú) használatot támogató funkciónak lenne köszönhető esetlegesen, továbbá a fogyasztók éppen a lassítás hatására, annak érdekében vásárolnak újabb szolgáltatási egységet, hogy továbbra is rendeltetésszerűen és szokásaik szerint használják a készüléküket.
484. Az, hogy a fogyasztóknak csak egy szűkebb köre használ csak Wi-Fi-t nem az elsődlegességre, hanem a kizárólagosságra van hatással. Az elsődlegesség kérdése azoknál a fogyasztóknál merül fel, akik mindkét típusú hálózatot igénybe veszik. Ezen (széles) fogyasztói kör esetében attól lesz a Wi-Fi elsődleges, mert ahol mobilinternet és Wi-Fi hálózat is elérhető, ott a fogyasztók értelemszerűen a Wi-Fi hálózatot használják (kivéve a valóban korlátlan csomaggal rendelkező előfizetőket, ha a mobilinternet szolgáltatás jelerősség egyébként megfelelő és nem gyengébb, mint a Wi-Fi hálózaté). Az eljárás alá vont fejlesztése is arra irányult, hogy a Wi-Fi hálózat elégtelensége esetén váltson a készülék mobilinternetre, azaz ha nem lenne elsődleges a Wi-Fi hálózat használata, akkor alapvetően nem is lenne szükség a funkcióra.

Az eljárás alá vont felelőssége

485. Az Fttv. 9. §-a egyértelműen rögzíti, hogy azon vállalkozások felelőssége állapítható meg a közzétett tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tekintetében, amelynek az értékesítés, eladásösztönzés közvetlenül érdekében áll. Az Fttv. tehát alapvetően az ún. „érdek-elvet” tekinti a felelősség megállapíthatósága alapjának. Általánosságban elmondható, hogy a vállalkozások – a piac működési logikája szerint – szolgáltatásaikat ellenszolgáltatás fejében nyújtják, így elvileg több vállalkozásnak is fűződhet – a bevétel okán – egyidejűleg anyagi érdeke a kereskedelmi gyakorlathoz. Az egyes résztvevők között azonban a „közvetlen érdekelttség” szintjében nyilvánvaló különbségek mutakozhatnak. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint ennek az érdekelttségi különbségnek a felelősség terén is érvényesülnie kell.¹⁵³
486. A versenytanácsi gyakorlat értelmében egy jogsértő kereskedelmi gyakorlatért több vállalkozás is felelősséggel tarthat az érdekelttségétől és/vagy a közreműködése mértékétől, jellegétől függően. Ekként elképzelhető, hogy érdek-elv alapon egy termék jogsértő kereskedelmi gyakorlataért a termék gyártója, forgalmazója és kiskereskedője/szolgáltatója is számonkérhető lehet a vizsgált kereskedelmi gyakorlat egyes jellemzőire, a kialakítás és közzététel, a partneri együttműködés speciális körülményeire is figyelemmel.
487. A jelen ügyben megállapítható a vizsgált kereskedelmi gyakorlat kialakítása egyértelműen és kizárólagosan az eljárás alá vonthoz köthető.
488. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint¹⁵⁴ az Apple Inc. semmilyen bevételhez nem jut a Wi-Fi-asszisztens funkció használatából és más hasonló érdeke sem fűződik ezen alkalmazás támogatásához.
489. Az eljáró versenytanács álláspontja azonban az, hogy az eljárás alá vont közvetlen érdekelttsége – az üzleti döntések összetettségére és jellegére is figyelemmel – több tekintetben is megállapítható. Az eljárás alá vont érdekelttsége egyrészt az iOS 9 operációs rendszerrel működő készülékek értékesítéséből, másrészt az iOS 9 operációs rendszer – felhasználói aktivitástól is függő – értékéből fakad (lásd a 35-40. pontokat).
490. Az eljárás alá vont tehát nem csak a hardver (készülék) értékesítésében, az abból származó bevételben, de az attól függetlenül egyébként sem értékesíthető operációs rendszer fogyasztók általi használatában és így a frissítésekben is érdekelt gazdasági értelemben, hiszen bevételeinek egy jelentős hányada ebből a használatból ered.
491. Az eljáró versenytanács ebben a körben a speciális fogyasztói jellemzőkön, az érintett márka különleges piaci helyzetén túl szükségesnek tartja kiemelni, hogy maga az eljárás alá vont mondja, hogy a legjobb felhasználói élményt kívánja nyújtani felhasználói számára, készülékei használata során vásárlói elvárnak egy bizonyos fokú érzékenységet és gyorsaságot, a fejlesztésre is a vásárlók visszajelzései alapján került sor. A frissítés és a funkció bevezetése tehát egyértelműen az Apple prémium szolgáltatása érzetének célját támasztja alá, mely az Apple termékek pozicionálásának egyik alapvető tényezője.
492. A Gazdasági Versenyhivatal gyakorlatában a *„kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése vonatkozásában fennálló közvetlen érdekelttséget nemcsak az áru azonnali eladása alapozza meg, hanem a fogyasztókra vonatkozó – a későbbi értékesítést lehetővé tevő, illetve megkönnyítő – adatokhoz való hozzájutás, illetőleg az ugyancsak ezt szolgáló kedvező image megeremtése, fenntartása, megerősítése is (VJ/93/2011.).”*

¹⁵³ A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának az Fttv.-vel, a Tptv. III. fejezetével, a Grt.-vel, az Éltv.-vel és a Gyftv.-vel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései, 2016. I.9.1. pont (Vj/59/2009.)

¹⁵⁴ VJ/32-4/2016. 16. pont, VJ/32-12/2016. 9. pont

493. Jelen esetben az iOS 9, illetve a Wi-Fi-asszisztens funkció és az általuk biztosított előnyök az Apple image fenntartását, megerősítését szolgálják, ami alátámasztja az eljárás alá vont közvetlen érdekeltiségét is a kereskedelmi gyakorlat megvalósításáért.
494. Szintén ezen érdekeltséget támasztja alá pl. a Google-lel való együttműködése a keresőmotor tekintetében. Az eljáró versenytanács megjegyzi továbbá, hogy a készülékek operációs rendszer nélkül alapvetően nem működnek rendeltetésszerűen, így az alap és a frissített szoftver is egységet képez a hardverrel, ekként a szoftverrel kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció része az Apple termékek kommunikációjának.
495. A fentiek alapján az eljárás alá vont érdekeltsege a vizsgált kereskedelmi gyakorlatban tehát végső soron az Apple termékekből származó, illetve ezek használatához kapcsolódó bevételhez köthető.
496. Szükséges továbbá kiemelni, hogy a fogyasztók mobiladat-használata után a mobilszolgáltatóknál realizálódhatott a többletforgalomból származó bevétel, azonban a kereskedelmi gyakorlat kialakítása tekintetében a mobilszolgáltatók semmilyen szerepet nem játszottak. Megemlítendő ugyanakkor, hogy a közreműködés hiánya ellenére szükségét érezték annak, hogy honlapjukon külön informálják a felhasználókat.
497. A fentiekre figyelemmel az Fttv. 9. § (1) bekezdésére tekintettel az eljárás alá vont felelőssége megállapítható, ugyanis egyértelműen érdekében áll az eljárás alá vontnak, hogy a fogyasztó az operációs rendszert használja és frissítse, továbbá a Wi-Fi-asszisztens szolgáltatás funkciót a használja és ne kapcsolja ki, mert a legtöbb internet alapú szolgáltatás zavartalan igénybevételét így tudja biztosítani, ami mind a fogyasztó, mind az egyéb piaci szereplők szempontjából értékkel (és így a döntésükre hatással) bír.
498. Az internet elérési hatékonyság növelése az Apple Inc. image-ét, a márka értékét akként növeli, hogy az a felhasználó számára költséget eredményezhet, illetve a megnövekedett adatforgalom mérhető is. Az eljáró versenytanács sem vitatja, hogy a többlet-forgalomból származó többletköltségek a mobilszolgáltatóknál jelentkeznek bevételként, azonban nem csak abból eredhet a fogyasztó számára hátrány, hogy extra-költsége keletkezik, hanem abból is, hogy a forgalmi korlátot hamarabb éri el, így csökken az adatforgalmi csomagjának az értéke (egy nem tudatosan használt funkció, alkalmazás révén). Végső soron tehát az a felhasználói élmény változik, ami az eljárás alá vont árujához köthető.
499. Tekintettel arra, hogy a mobilszolgáltatók által piacon kínált csomagok döntően korlátozott adatforgalmi keretet biztosítanak, a felhasználó számára anyagi terhet vagy egyéb forgalmi korlátot jelentő ügyleti döntések a Wi-Fi-asszisztens funkcióhoz és nem az adatforgalmi csomagokhoz kapcsolódnak.
500. Az eljáró versenytanács hangsúlyozza, hogy a konkrétan meghatározható fogyasztói kár vagy számszerűsített hátrány megléte nem feltétele a jogsértés megállapíthatóságának, ahogyan az sem, hogy a lehetséges fogyasztói sérelem az eljárás alá vont oldalán bevételként jelentkezzen. Amennyiben ilyenre kerül sor igazolt, akkor az a versenytanácsi gyakorlat értelmében egy jelentős súlyosító körülményként minősül.
501. Az eljáró versenytanács megjegyzi továbbá, hogy a felelősség körében is releváns az az általános eljáró versenytanácsi álláspont, hogy az Fttv. alapelvei és rendelkezései révén a fogyasztók és a közérdek védelme hatékonyan biztosítható az Fttv. alkalmazásával még a hagyományos termékjellemzőkkel nehezebben leírható technológiai és egyéb piacokon, illetve az olyan kereskedelmi gyakorlatok és kommunikációs formák esetében is, mint a szoftverek beüzemelése/frissítése során kapott, fogyasztást (használatot) ösztönző tájékoztatás.

IX.

Összegzés

502. Az eljáró versenytanács nem vitatja, hogy a vizsgált funkció célja a fogyasztói élmények javítása. Az eljáró versenytanács azt sem vitatja, hogy a fogyasztók egy része a funkció nélkül is ugyanakkora adatforgalmat ért volna el, mint a funkció automatizmusai révén, hiszen akadozás esetén a fogyasztó egyszerűen csak lekapcsolta a Wi-Fi-hálózatot és mobilinternetet forgalmazott a kívánt tartalom elérése érdekében.
503. A két helyzet közötti különbség azonban a fogyasztóvédelem területén kardinális: a tudatos fogyasztói döntés lehetőségének a biztosítása. Utóbbi esetben ugyanis a fogyasztó tudatosan dönt arról (ismerve pl. előfizetésének esetleges korlátait és felhasználói szokásait, igényeit), hogy mobilinternetet fog használni, miközben az automatikus Wi-Fi-asszisztens funkció esetében ez a tudatosság több tekintetben is hiányozhat, ugyanis a fogyasztó nem szükségszerűen találkozik
- az operációs rendszer beüzemelése/frissítése során a funkció automatikus beállításával kapcsolatos információkkal, így a kikapcsolásának a lehetőségével sem,
 - a funkció egyes működési jellemzőivel, ahogyan
 - azzal sem, hogy a készülék állapotsávja éppen milyen hálózat elérését jelzi (mert olyan alkalmazást használ, amely során nem látható az állapotsáv), valamint
 - azzal az információval, hogy mit jelent fogyasztói szempontból és hogyan érzékelhető/észlelhető a nem megfelelő/gyenge Wi-Fi-jel.
504. Az eljáró versenytanács a fogyasztói élmény fokozásának célja kapcsán kiemeli, hogy a fogyasztók egy el nem hanyagolható köre kikapcsolta a funkciót – feltehetően a funkció ellentmondásaira is tekintettel. Szükséges azonban azt is kiemelni, hogy a funkció bevezetését követően néhány héttel több médium és felhasználó fórum is foglalkozott ezzel a kérdéssel, a visszajelzésekben az látható, hogy a fogyasztók figyelmeztették egymást, illetve hiányolták az eljárás alá vont – előzetes – figyelemfelhívását, illetve tájékoztatását. A fogyasztói tudatosság forrása a jelen ügyben tehát egyes fogyasztók esetében a korábbi negatív tapasztalat volt, ami azonban nem zárja ki azt, hogy számos fogyasztó nem hallott, nem tud még mindig a funkció jellemzőiről, akár azért, mert nem ismerte a vonatkozó – viszonylag specifikus jellegű oldalakon, fórumokon megjelent – cikkeket, bejegyzéseket (lásd pl. a 330-334. pontokat), vagy még csak most áll Apple termékek vásárlása előtt. Erre való tekintettel indokolt a tájékoztatás módosítása az újabb megtévesztések elkerülése érdekében.
505. Az eljáró versenytanács a jelen ügyben vizsgált magatartás értékelésekor az eljárás alá vont nyilatkozatain és adatszolgáltatásain kívül online is elérhető piaci információkra és jelzésekre, továbbá a hazai mobilszolgáltatók beadványaira is figyelemmel volt a Ket. 50. § (1) bekezdése szerinti döntéshozatalhoz szükséges tényállás tisztázására vonatkozó kötelezettsége körében. Az eljáró versenytanács az alábbiakra, illetve az alábbiak láncolatára alapozta döntését:
- az eljárás alá vont 2015 szeptemberétől úgy vezette be az iOS operációsrendszer egyik új funkcióját, az ún. Wi-Fi-asszisztent, hogy az alapbeállításként („by default”), azaz automatikusan aktív lett az operációsrendszer letöltésével, illetve frissítésével,
 - a Wi-Fi-asszisztens funkció lényege, hogy – a felhasználói élményt javítandó - gyenge, nem megfelelő erősségű Wi-Fi hálózat, illetve jel esetében automatikusan átvált mobilinternet hálózatra a készülék, miközben magától csak akkor váltana át, ha már nincs Wi-Fi jel,
 - a Wi-Fi-asszisztens funkció kikapcsolása fogyasztói aktivitást igényel, azaz a fogyasztónak kell megkeresnie a kikapcsolási lehetőséget,

- a fenti körülményekre azonban az eljárás alá vont nem hívta fel hangsúlyosan, illetve szükségszerűen elérhető módon a fogyasztó figyelmét a frissítési/üzembehelyezési folyamat során, annak ellenére, hogy ennek, a platform tulajdonságaira is figyelemmel nem lett volna akadály,
 - ugyan egyébként sem életszerű, hogy a fogyasztók nem ismert funkciókra keresnek rá, de a honlapi (azaz pl. fogyasztói kereséssel elérhető) tájékoztatások sem voltak mind hiánytalanok,
 - a fogyasztói döntési helyzetek szempontjából alapvetően utólagos tájékoztatás minősül az állapotsávban található ikon, a forgalom-számlálóban található, bizonyos típusú forgalomtöbbletet jelző számadat és az a sajtóanyag is, ami csak utólag hívja fel a fogyasztói figyelmet a funkció egyes jellemzőire a csalódott ügyfelek jelzéseire reflektálva,
 - miközben a hazai piacon még az okostelefonnal rendelkező fogyasztók esetében sem állapítható meg a korlátlan mobiladatforgalmat tartalmazó csomagok dominanciája, illetve jelentősebb elterjedtsége, továbbá a funkció bevezetésekor a mobilinternetezés költsége európai- és nemzetközi viszonylatban is relatíve magasnak számított,
 - számos okostelefonnal rendelkező fogyasztó használ elsődlegesen vagy csak Wi-Fi-hálózatot,
 - nem életszerű, hogy a fogyasztók egy frissítési folyamat során előzetesen kutakodjanak, ugyanis alappal bíznak abban, hogy csak pozitív fejlesztés várható, illetve hogy az esetleges teherrel/költséggel/elköteleződéssel járó funkcióknál előzetes választási lehetőségük lesz, arról tájékoztatást kapnak,
 - ha a funkció célja az élmény, a zökkenőmentes használat támogatása, akkor ennek a célnak ellentmond, hogy
 - o a fogyasztó az állapotsávot figyelje a zökkenőmentes használat közben (különösen, hogy számtalan alkalmazás esetén nem látható az állapotsáv, így nem várható el, hogy a fogyasztó ki- és belépkedjen egy-egy felületről),
 - o a szolgáltatások (korlát elérése vagy közelítése esetén történő) lassítása zavaró, a szolgáltatók sok esetben adatcsomag növelését vagy adatjegy vásárlását ajánlják fel,
 - a fogyasztói visszajelzéseken és a cikkeken túl maga az eljárás alá vont is elismerte a lehetséges többletforgalmat pl. a honlapján megjelenő 2015. október 2-i kommunikációban és a későbbiekben is, illetve az egyesült államokbeli perben sem vitatta, továbbá maga is alkalmaz – esetlegesen félrevezető jelöléssel – eszközt a többletforgalom mérésére a „nem megfelelő minőségű” Wi-Fi kapcsolat esetén (ugyan ez a számláló az eljárás alá vont szerint valójában azon forgalmat is mérte, ami nem akadozó, hanem egyáltalán nem elérhető Wi-Fi hálózat esetén merülhet fel).

506. Az eljáró versenytanács kiemeli, hogy jelenleg is olvasható a <https://support.apple.com/hu-hu/HT205296> oldalon az a – kereséssel megtalálható – figyelmeztetés, ami alátámasztja, hogy az eljárás alá vont is elismeri a többlet adatforgalom veszélyét: „Mivel gyenge Wi-Fi-kapcsolat esetén sem szakad meg a kapcsolat az internettel, valószínűleg nagyobb lesz a mobiladat-forgalom. A legtöbb felhasználó esetén azonban csak néhány százalékkal lesz magasabb, mint a funkció használata nélkül.”

507. Az eljáró versenytanács hangsúlyozza, hogy az érintett piacon a fejlesztéseknek és az innovációs technológiáknak is köszönhetően a fogyasztók napi szinten számos termékkel (alkalmazással, funkcióval, szolgáltatással) kapcsolatban találkozhatnak nagy mennyiségű új információval, de ebben az információs zajban nem életszerű, hogy a fogyasztó több tucatnyi oldalas szerződéses feltételeket olvasson olyan termékekkel kapcsolatban, amelyeknek az igénybe vétele egyébként rutinszerű.

508. Az eljáró versenytanács nem vitatja, hogy jelentős kára nem származott a fogyasztóknak a funkcióból, azonban ebben a körben az is figyelembe veendő, hogy a funkció aktiválását követően az esetleges többletforgalmat tapasztaló, tudatos felhasználók jelzésére (2015 őszén) egyes médiafelületeken is megjelent a téma – bár nem tudható, hogy ez mennyire széles fogyasztói körhöz jutott el, figyelemmel arra is, hogy ezen időszakot követően is sokan vásároltak újonnan Apple készülékeket.
509. Fontos továbbá egyrészt, hogy az állapotsávbeli kommunikáció (ikonok) már csak a funkció működését követően nyerhetett értelmet (bár az eljáró versenytanács vitatja azt is, hogy a készülék zökkenőmentes használata esetében a fogyasztót az ikonok figyelése nem akasztja meg, illetve hogy a fogyasztók mennyire figyelik az ikonokat, különösen, ha nem tapasztalnak zökkenőt, fennakadást az internetezésben), másrészt az egyéb kereskedelmi gyakorlatok pedig nem szükségszerűen elérhetőek, kikerülhetőek, illetve keresést, aktív utánajárást igényelnek.
510. Szintén megjegyzendő, hogy az a tény, hogy egyes – tudatosabb vagy rossz tapasztalattal rendelkező – fogyasztók kikapcsolták a funkciót, nem azt jelzi, hogy a kereskedelmi gyakorlat hatására volt rá módja életszerűen a fogyasztóknak, hanem azt, hogy a funkciót ismerő fogyasztók egy része nem kívánta azt használni.
511. Az eljáró versenytanács azt sem vitatja, hogy egyes helyzetekben marginális a váltási idő (alig észlelhető, mint az eljárás alá vont által bemutatott példában, lásd a 116. pontot), azaz elhanyagolható az időbeli különbség a Wi-Fi-asszisztenssel elért és a Wi-Fi-asszisztens nélküli mobilinternetre való átlépések között – ez azonban valójában inkább arra világít rá, hogy a zökkenőmentes átmenet biztosítása, vagy éppen a zökkenőkkel megvalósuló átmenet sem feltétlenül észlelhető. Az eljárás alá vont által bemutatott példa gyakorlatilag egy olyan helyzetet (amikor gyorsan elérhető a mobilinternet hálózat a Wi-Fi hálózat minimális ideig tartó akadozása és gyors megszűnése miatt) ismertet, ahol a Wi-Fi-asszisztens funkció haszna megkérdőjelezhető. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint azonban sokkal életszerűbbek azok a helyzetek, ahol a Wi-Fi hálózat gyengesége hosszabb átmeneti idővel jár – hiszen éppen ez a zavaró akadozás indukálta a fejlesztési igényt.
512. Kiemelendő, hogy még akkor is, ha kedvező felhasználói élményt kívánja egy vállalkozás fokozni, elvárt, hogy a funkció automatikus voltáról, illetve a működése révén elérhető lehetséges terhekről (legyen az többletforgalom, többletköltség vagy akár nem várt adatmozgás) tájékoztasson, illetve az olyan funkciók esetében a választási lehetőséget a fogyasztóknál hagyja, amely a fogyasztó számára teherrel járhat, költségvonzata van vagy egyéb (akár biztonsági jellegű, adatok megosztásával kapcsolatos) kockázatot hordoz.
513. Az eljáró versenytanács szerint a fentiekre is figyelemmel különösen a korábbiaktól eltérő, kétségesen ismert vagy elterjedt, többféle fogyasztói viselkedést is megalapozó funkciók és szolgáltatások esetében indokolt, hogy a fogyasztónak aktívan kelljen választania a lehetőségek (használat és nem használat) között, azonban az alapbeállítás, az automatikus aktiválás (a kikapcsolási lehetőségre való hangsúlyos felhívás nélkül) nem minősül ilyen döntési lehetőségnek.
514. Az eljáró versenytanács egyetért azzal, hogy nem várható el, hogy egy vállalkozás a teljes szerződéses feltételeit közvetlenül kommunikálja a fogyasztónak, ahogyan az sem várható el a fogyasztóktól, hogy mindennapi használatú, egyszerűnek és pusztán előnyösnek gondolt termékek vagy szolgáltatások esetén több tucat oldalas, összetett viszonyokat ismertető szerződéses dokumentációt olvassanak. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint azonban a digitális piacokon is létezik a fogyasztók előtt valamiféle (a fogyasztói élményhez kötődő) előzetes ésszerű elvárás, általános benyomás egy adott termékkel kapcsolatban, amely racionális várakozástól, illetve – amennyiben ilyen lehet/van – az általános benyomástól való eltérés a termék jellemzőiben ahhoz az

elváráshoz vezet, hogy arról a piaci szereplő közvetlenül és megkerülhetetlenül tájékoztassa a fogyasztót.

515. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a Wi-Fi-asszisztens olyan funkciója, jellemzője az operációs rendszernek és így végső soron az Apple készülékeknek, amely jellemzővel kapcsolatban előzetes tudása, tapasztalata nem volt a fogyasztóknak, miközben annak – a korábban bemutatottak szerint – kedvezőtlen hatása is lehetett a felhasználói élményre (az általános pozitív benyomásra, illetve a fejlesztéstől, a márkától várt előnyökre) – így elvárható volt, hogy a funkcióról és annak jellemzőiről megkerülhetetlenül és közvetlenül tájékoztassa a fogyasztót az operációs rendszer frissítések vagy beüzemelések, különös tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont is elismerte, hogy a Wi-Fi-asszisztens volt az operációs rendszer frissítésének az egyetlen eleme, amely esetlegesen költségnövekedést okozhatott, továbbá az ilyen jellegű funkciók egyébként sem jellemzőek.¹⁵⁵
516. Az eljáró versenytanács álláspontja – szemben az eljárás alá vont véleményével – az, hogy a fenti (a fogyasztói tudatosságot, a választási lehetőséget segítő) tájékoztatási mérce nem lehet gátja sem az innovációnak, sem a felhasználói élménynek.
517. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az eljárás alá vont nyilatkozataiból, adatszolgáltatásaiból is egyértelműen megállapítható, hogy a versenyfelügyeleti eljárások megközelítésétől merőben eltérő logikát követett. Több olyan életszerű példát is bemutatott az eljárás alá vont, amikor a fogyasztók számára kedvező a funkció – az eljáró versenytanács azonban nem vitatta, hogy számos esetben valóban a zökkenőmentes használatot segíti a Wi-Fi-asszisztens, anélkül, hogy jelentősebb vagy egyáltalán érzékelhető költséggel vagy egyéb teherrel járna annak alkalmazása. Azonban mindez nem változtat azon, hogy
- az eljárás alá vont az operációsrendszer frissítését/beüzemelését megelőzően nem tájékoztatta a funkcióról és egyes jellemzőiről a fogyasztókat,
 - azon fogyasztók számára, aki nem rendelkezik korlátlan csomaggal többletforgalmat- és így többletterhet generálhatott a funkció.
518. Az eljáró versenytanács tehát a fentiekre figyelemmel a Tptv. 76. §-a (1) bekezdés e) pontja alapján megállapítja, hogy az eljárás alá vont a 443., 448., 466. és 468. pontok szerinti magatartásokkal 2015 szeptemberétől a magyarországi fogyasztókat érintően tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tanúsított, mert egyes Apple készülékek iOS 9 operációsrendszerének szoftver-frissítése, illetve üzembehelyezése során és azt követően (honlapon, használati útmutatóban) a Wi-Fi-asszisztens szolgáltatással kapcsolatban egyes lényeges jellemzőket (automatikus aktiválódás, kikapcsolás lehetősége, gyenge Wi-Fi jel esetében automatikus mobilinternet hálózatra csatlakozás, adatforgalom növekedés és lehetséges többlet-költségek) nem tett közzé megfelelően (bár az érintett kommunikációs csatornák ezt lehetővé tette volna), így elhallgatott az iOS 9-cel (és így végső soron az érintett készülékek használatával) kapcsolatban olyan információkat, amelyekkel a fogyasztói üzleti döntésekre hatással lehetett – különös tekintettel arra, hogy az ésszerűen eljáró átlagos fogyasztó nem feltételezi azt, hogy egy felhasználó élmény növelését célzó fejlesztés, illetve egy prémium szolgáltatás igénybevétele automatikusan, fogyasztói közreműködést (aktív / tudatos jóváhagyást, választást) nem igénylő módon nem várt adatforgalom növekedéssel, így nem várt költségekkel, illetve bármely más, számára nem kedvező következménnyel járhat.
519. A fentiekkel az eljárás alá vont az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglaltakat valósította meg, amivel az Fttv. 3. § (1) bekezdésébe ütköző magatartást tanúsított.

¹⁵⁵ VJ/32-28/2016. számú irat: „Semmilyen más olyan funkcionalitást nem aktiváltunk automatikusan a szoftverfrissítés részeként, amely érzékelhetően megváltoztatná a felhasználók mobil adathálózati költségét a felhasználó kezdeményezése nélkül.”

520. Tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont szerint a vizsgált magatartása (a Wi-Fi-asszisztenssel kapcsolatos tájékoztatási gyakorlata) változatlan, az eljáró versenytanács a Tptv. 76. §-a (1) bekezdés g) pontja alapján megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását, ami a jelen esetben azt jelenti, hogy az eljárás alá vontnak igazolnia kell a jelen határozat átvételét követő egy éven belül, hogy – a jelen határozat átvételét követő 60 napon belüli változtatásoknak köszönhetően – az operációsrendszerek beüzemelése és frissítése során, továbbá az opreációs rendszert bemutató weboldalakon a fogyasztók hangsúlyosan és kétségtelenül észlelhetően kapnak arról információt, hogy a Wi-Fi-asszisztens szolgáltatásnak milyen jellemzői vannak (lásd a 410. pontot).
521. Tekintettel a jogsértés jellegére, súlyára és az érintett piacra, az eljáró versenytanács a jogsértés megállapításán túlmenően a Tptv. 76. §-a (1) bekezdés k) pontja és a Tptv. 78. §-ának (1) bekezdés a) pontja alapján bírság kiszabását is indokoltnak tartotta az eljárás alá vont vállalkozással szemben.
522. Az eljáró versenytanács a bírság összegét a Tptv. 78. §-a (3) bekezdésének, illetőleg a Gazdasági Versenyhivatal Elnökének és a Versenytanács Elnökének 2/2015. számú, a bírság mértékének meghatározásával kapcsolatban kialakult versenytanácsi gyakorlatot rögzítő közleményben (a továbbiakban: Közlemény) foglaltaknak megfelelően kívánta meghatározni.
523. A kiszabandó bírság összegének a meghatározása alapvetően négy, egymást követő lépésben történik. Az eljáró versenytanács először meghatározza a bírság kiinduló összegét, majd az adott ügyben figyelembeveendő, a jogsértés súlyát, hatását enyhítő és súlyosító körülmények mérlegelésével meghatározza a bírság alapösszegét. Ezt követően – amennyiben indokolt – az esetleges korrekciós tényezőkre tekintettel megváltoztatja az alapösszeget, végül figyelemmel van a bírság maximális összegére mint korlátra.
524. A jelen ügyben a frissítéshez vagy a beüzemeléshez kapcsolódó, egyértelműen elhatárolható kommunikációs költség nem azonosítható, de az eljárás alá vont által a magyarországi piacon realizált készülék-bevétel (mintegy [ÜZLETI TITOK] USD) és a hazai piacra vetített (készülékszám alapján arányosított) Google-bevétel (mintegy [ÜZLETI TITOK] USD) összege sem tükrözi egyértelműen a kifogásolt magatartás súlyát, hatását, ezért az eljáró versenytanács a jelen ügyben (figyelemmel a Közlemény 6. pontjára, miszerint tekintettel arra, hogy a bírságösszeg meghatározása még az egyértelmű szempontrendszer alkalmazása esetében sem nélkülözheti a jogalkalmazói mérlegelést, így kivételes esetekben előfordulhat az is, hogy az ügy speciális körülményeire tekintettel a módszer nem, vagy csak részben alkalmazható, ezért ilyen esetekben – megfelelő indokolással - az eljáró versenytanács eltérhet a közleményben foglaltaktól) a lehetséges fogyasztói „sérelem” mértéke mint lehetséges kiinduló összeg kapcsán végzett közelítő/leegyszerűsítő számításokat.
525. Az eljáró versenytanács szerint a lehetséges fogyasztói sérelem a vizsgált magatartás jellegére, az ügyleti döntések körére és az elhallgatott jellemzők körére tekintettel nem azonosítható pusztán a lehetséges többletköltségekkel, azonban valamiféle leegyszerűsített többletköltség tétel megfelelő kiinduló alap lehet arra, hogy a készülékek operációs rendszere kapcsán ígért és várt felhasználói élmény (mint a fogyasztói preferencia) ellentételezését, jelentőségét tükrözze arra a helyzetre nézve, ha a fogyasztónak többletforgalma generálódik, ezért többlet adatmennyiséget, adatjegyet vásárol vagy a szolgáltatói korlátozás révén lassul az alkalmazások, így tulajdonképpen a készülékek használata a nem várt (azaz a korábbi mobilinternet forgalmazásától eltérő) adatforgalmazástól. Ez a tétel egyrészt a magatartás súlyát is tükrözi, másrészt egy ilyen számítással az eljáró versenytanács a potenciálisan érintett fogyasztói kör nagyságára is figyelemmel van.
526. Az eljárás alá vont és a mobilszolgáltatók szerint a fogyasztók oldalán csak minimális többletforgalmi költség jelentkezhetett a Wi-Fi-asszisztens automatikus beállításával és működésével kapcsolatban. A jelen ügyben a legalacsonyabb összegű extraadat-jegy, amire a mobilszolgáltatók is hivatkoztak 500 Ft, ami megfelel a

<https://www.tarifaexpert.hu/content/kiegeszito-adat> oldalon található legolcsóbb adatjegynek is (500 MB esetén). Az eljáró versenytanács álláspontja szerint ugyan feltehetően az esetlegesen érintett fogyasztói kör egy jelentős része számára nem érhető el havi szinten ennyire alacsony áron (lásd a különböző egyéb ajánlatokat) a kívánt többlet (lásd a pl. a Vodafone ügyfelei körében azonosított panaszost, aki 1.500 Ft-os jegyet vásárolt), azonban – mivel a többletet forgalmazó fogyasztók egy része pusztán lassítást tapasztalt, ami ugyan kétségtelenül nem járt többletköltséggel, de az is kétségtelen, hogy ez a lassítás a felhasználói élmény érdemi, a fogyasztói hasznosság körében is mérhető csökkenését jelentette – mégis jól tükrözheti azt a többletköltség minimumot (az egyes fogyasztók oldalán potenciálisan felmerülő minimális sérelmet), amely alapján a jelen ügyben a bírság kiinduló összege számítható.

527. Az eljáró versenytanács tehát a számolásnál figyelemmel volt arra is, hogy

- ugyan a fogyasztók egy részénél (pl. korlátlan adatforgalommal rendelkezők) nem merülhet fel többletköltség, illetve egy része esetében nem kerül sor további adatforgalom igénybevételére (mert még a többlettel sem éri el a korlátot vagy ha eléri, akkor sem vesz igénybe újabb adatmennyiséget, csak visszafogja a forgalmazást vagy elviseli az alkalmazások lassítását), de
- a fogyasztók egy részénél pedig több mint egy havi többletadatra volt szükség.

528. A fentiekre figyelemmel az eljáró versenytanács szerint indokolt lehet készülékenként minimálisan egyszeri 500 Ft-os nem várt „átalány költséggel” számolni, amely tétel valójában nem egy, a mobilinternet szolgáltatásért fizetendő költség elem, hanem a várt fogyasztói felhasználói élmény potenciális romlásából (alkalmazások/készülék használat lassulása vagy többlet adat vásárlás, illetve önmagában a fejlesztéstől várt egyértelműen pozitív, fogyasztó barát intézkedések körében egy olyan funkció megjelenése alapbeállításként, amely az előbbi következményekkel járhat) fakadó ellenérték, ami a magatartás súlyát tükrözi.

529. Az összes érintett készülékszám meghatározásakor az eljáró versenytanács abból indult ki, hogy

- a hazai [ÜZLETI TITOK] (lásd a 126. pontot) iOS 9 kompatibilis készülékek kb. [ÜZLETI TITOK]% -án (azaz [ÜZLETI TITOK] készüléken) iOS 9 vagy annál frissebb operációs rendszer működik,
- amely készülékeknek – analógia alapján becsülve (lásd a 130. pontot) – csak mintegy [ÜZLETI TITOK]-án kapcsolták ki a Wi-Fi-asszisztenst,
- a korlátlan (vagy annak érzékelt, lásd a 162-164. pontokat) adatforgalmi csomagok aránya okostelefonok esetében mintegy 50% lehetett a vizsgált időszak egy részében,

így összesen kb. [ÜZLETI TITOK] készüléken generálódhatott potenciálisan többletforgalom és esetleg többletköltség.

530. Ekként a bírság kiinduló összege a jelen ügyben [ÜZLETI TITOK] Ft.

531. Figyelemmel azonban a becslésre, az eljáró versenytanács úgy döntött, hogy a fenti kiinduló összegnél kisebb, de a vizsgált magatartás súlyát (a kereskedelmi gyakorlattal potenciálisan érintett készülék-, illetve fogyasztói számot, a magatartás kiterjedtségét, az eljárás alá vont piaci szerepét) tükröző összegű bírságot szab ki, figyelemmel arra is, hogy a magatartás folyamatos, jelenleg is tart, az eljárás alá vont még a versenyfelügyeleti eljárás hatására sem módosította magatartását, azonban ezzel együtt sem enyhítő, sem súlyosító körülmény nem azonosítható.

532. Ugyan a Közlemény bírságszámítási módszere a jelen ügyben nem alkalmazható egyértelműen, de az eljáró versenytanács az abban foglalt elveknek megfelelően végezte a bírság összegének kalkulációját, figyelemmel arra is, hogy maga a Közlemény is alapvetően a Tptv. 78. §-ának (3) bekezdésében

rögzített elvekre épül, miszerint a bírság összegét az eset összes körülményeire - így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a jogsértő magatartás ismételt tanúsítására, gyakoriságára - tekintettel kell meghatározni.

533. Az eljáró versenytanács tehát a rendelkező részben megjelölt összegű versenyfelügyeleti bírság meghatározása mellett döntött a speciális és generális prevenció elveit is figyelembe véve, annak érdekében, hogy az – figyelemmel az ügy összes körülményeire – kellő mértékű elrettentő erőt képviseljen. Ebben a körben az eljáró versenytanács figyelemmel volt arra is, hogy az eljárás alá vont kiemelkedő méretű és jelentős fogyasztó bizalmat élvező vállalkozás, az Apple a világ egyik legismertebb és legnépszerűbb márkája, így az eljárás alá vonttól különösen elvárható, hogy a lehető legjobban figyelemmel legyen a fogyasztói szokásokra, a hatóságok iránymutatásaira. Ennek ellenére a versenyfelügyeleti eljárás indulása óta az eljárás alá vont nem módosította a kifogásolt, hiányosnak valószínűsített kereskedelmi gyakorlatát.
534. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a bírság alapösszege elenyésző az eljárás alá vont árbevételehez, de még a magyarországi bevételehez képest is.

X.

Egyéb kérdések

Az ügyintézési határidő kérdése

535. Az eljárás alá vont a VJ/32-143/2016. számú, 2018. február 28-án kelt iratban kifogást tett az ügyintézési határidő lejártával kapcsolatban, ugyanis számítása szerint az ügyintézési határidő 2018. február 21-én lejárt. Az ügyintézési határidő lejártára tekintettel kérte az eljáró versenytanácsot, hogy ne szabjon ki bírságot abban a nem várt esetben, ha jogsértést állapítana meg.
536. Az eljárás alá vont a kérelmét az alábbiakra alapozta.
537. Az Alaptörvény XXIV. cikke szerint: *“Mindenkinek joga van ahhoz, hogy ügyeit a hatóságok részrehajlás nélkül, tisztességes módon és ésszerű határidőn belül intézzék.”* Az eljárás alá vont társaság ügyfél olyan eljárásban, mely az Alaptörvény hatálya alá tartozik (versenyfelügyeleti eljárás mint közigazgatási eljárás), így a társaság hivatkozhat az Alaptörvény XXIV. cikke szerint tisztességes hatósági eljáráshoz való jogra.
538. Az Alkotmánybíróság 5/2017. (III. 10.) AB határozatban a következő alkotmányos követelményt állapította meg: *„a felszíni vizek minősége védelmének szabályairól szóló 220/2004. (VII. 21.) Korm. rendelet 33. § (1) bekezdése¹⁵⁶ alkalmazásában az Alaptörvény XXIV. cikk (1) bekezdéséből eredő alkotmányos követelmény, hogy az ott meghatározott határidő leteltét követően szankció nem szabható ki.”* Bár az alkotmányos követelmény kifejezetten a 22/2014. (VII. 21.) Korm. rendeletre hivatkozik, a lent kifejtettek szerint, az eljárás alá vont szerint alkalmazandó minden olyan eljárásban, amely az Alaptörvény hatálya alá tartozik.
539. Az alkotmányos követelmény indokai a következőképpen foglalhatók össze az eljárás alá vont szerint:
- 5/2017. AB határozat [15] bekezdése: *„A hatósági eljárás méltányosságának, illetve tisztességességének alapvető feltétele, hogy a közigazgatási hatóságok a rájuk irányadó jogszabályi határidőket betartsák. Különösen erősen kell, hogy érvényesüljön ez a követelmény azokban az esetekben, amikor a közigazgatási hatóság az ügyféllel szemben szankciót állapít meg.”*

¹⁵⁶ „A vízvédelmi hatóság a csatornabírságot a szolgáltató bírságjavaslata figyelembevételével, illetve a vízszennyezési bírságot a 2. számú melléklet 1. pontja szerint állapítja meg és a tárgyévet követő év június 30-ig szabja ki.”

- 5/2017. AB határozat [16] bekezdése: „A tisztességes hatósági eljáráshoz való joghoz hozzátartozik annak biztosítása, hogy a közigazgatási hatóságok a rájuk vonatkozó határidőket betartsák, és a bíróságok e határidők be nem tartását ne az ügyfél terhére, hanem javára értékeljék. [...] Az viszont már alkotmányossági kérdés, hogy a jogalkalmazó szervek a jogalkotó által meghatározott kötelezettségeiket teljesítsék, és ne hozzanak meg olyan döntéseket, amelyekre a jogszabályok szövege szerint nincs lehetőségük.”
 - 5/2017. AB határozat [17] bekezdése: „A fentiekre tekintettel az a bírói értelmezés, mely ezzel szemben a szankcióalkalmazási határidő elmulasztásához - a tételes jogszabályi előírás szerinti határidő letelte után - nem fűzi azt a következményt, hogy az e határidőt túllépő hatóságok szankcióalkalmazási lehetősége elenyészik [...] az Alaptörvény XXIV. cikk (1) bekezdésével ellentétes.”
540. A társaság álláspontja szerint a fent említett alkotmányos követelménynek megfelelően, a Tptv. 63. §-ában meghatározott ügyintézési határidőt szankcióalkalmazási határidőnek kell tekinteni és annak lejártja a Versenytanács bírsághatóságának lehetőségének elenyészéséhez vezet.
541. Az eljárás alá vont szerint az Alkotmánybíróság a fenti követelményeket megerősítette 3353/2017. (XII. 22.) AB határozatban. Az 5/2017. AB határozat és 3353/2017. AB határozat abból a szempontból bír jelentőséggel, hogy nem követel meg két korábban alkalmazott feltételt ahhoz, hogy megállapítható legyen az Alaptörvény XXIV. cikkének megsértése, ha a közigazgatási hatóság elmulasztja a törvényi határidőt:
- (a) A fent említett alkotmányos követelmény alkalmazhatóságához nem bír jelentőséggel, hogy a törvényi határidő „elévülési” jellegű vagy „jogvesztő” jellegű, mivel ezek polgári jogi koncepciók, amelyek magánszemélyek jogaira vonatkoznak és “[a] közigazgatási szervnek ugyanis nem joga, hanem hatásköre és illetékessége (és ennek megfelelően lehetősége) van eljárni és eljárása során szankciót alkalmazni. Így a közigazgatási hatóság számára a szankcióalkalmazás lehetőségének elenyészése sem jogvesztés, hanem pusztán egy addig fennálló lehetőség megszűnése.” (lásd az 5/2017. AB határozat [15] bekezdését).
- (b) A fent említett alkotmányos követelmény alkalmazásának nem előfeltétele, hogy a határidő elmulasztása kihatott-e az ügy érdemére. Ez abból derül ki egyértelműen, hogy a 3353/2017. AB határozat megsemmisítette a Kúria azon ítéletét, melyben a Kúria arra az álláspontra jutott, hogy a határidő lejártja nem vezethet a szankcióalkalmazás lehetőségének elenyészéséhez, ha a hatóság késlekedése az ügy érdemére nem hatott ki. (lásd a 3353/2017. AB határozat [5] bekezdését).
542. A Kúria Kfv.1.35.760/2016/6. számú ítéletében hatályon kívül helyezte a jogerős ítéletet, mely helybenhagyta az adóhatóság Art. 128. § (1) bekezdése¹⁵⁷ alapján bírságot kiszabó határozatát. A Kúria a fent említett alkotmányos követelményt adóhatósági eljárásra alkalmazta. A Kúria hangsúlyozta, hogy az adóbírság nem alkotmányos kötelezettségen, nem általános jogelvéken, hanem kizárólag a jogalkotó azon elhatározásán nyugszik, hogy adóhiány esetén kerüljön sor adóbírság fizetésére. Erre tekintettel e szankció alkalmazása kizárólag akkor lehetséges, ha a jogalkotó által meghatározott eljárási határidőn belül történik. A Kúria azt sem tekintette irányadónak, hogy a határidőt megállapító szabály nem határozta meg a határidő elmulasztásának következményét.
543. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a Kúria ítélete megerősítette, hogy - az 5/2017. AB határozat [15] bekezdésének megfelelően - a fent említett alkotmányos követelmény alkalmazható

¹⁵⁷ „Az adóhatóság utólag állapítja meg az ellenőrzés során feltárt adókülönbséget. Törvény az adóhatóságot más esetekben is kötelezheti az adó megállapítására. A határozat meghozatalára nyitvaálló határidő utólagos adómegállapítás esetén 60 nap, a hatósági eljárás kezdő időpontjának a jegyzőkönyv, kiegészítő jegyzőkönyv átadásának, kézbesítésének napját kell tekinteni.”

minden, a Ket. 94/A. § (2) bekezdésében¹⁵⁸ megállapított általános szankcióalkalmazási határidőtől eltérő, különös törvényi határidő esetén, amelyet iparági szabályok állapítanak meg, ideértve a Tpvt. 63. §-ában meghatározott határidőt.

544. A fentiekre tekintettel az eljárás alá vont szerint, amennyiben a Tpvt. 63. §-a szerinti ügyintézési határidő lejárt jelen versenyfelügyeleti eljárásban, úgy az eljáró versenytanács nem szabhat ki bírságot.
545. Az eljáró versenytanács elsősorban megjegyzi, hogy a jelen határozat kiadásának a napján még nem járt le a törvényi határidő,¹⁵⁹ így amennyiben az eljárás alá vont jelzése a Ket. 81. §-a¹⁶⁰ szerinti kifogásnak minősülne, azt az eljáró versenytanács ezen tényre is tekintettel figyelmen kívül hagyná megalapozatlansága miatt. Figyelemmel azonban arra, hogy az eljárás alá vont álláspontját azon versenyfelügyeleti eljárásokra nézve sem tartja elfogadhatónak, amelyekben – akár jelentősebb – határidő túllépés is történik, az eljáró versenytanács indokoltnak tartja, hogy bemutassa a kérdéssel kapcsolatos álláspontját.
546. Az eljáró versenytanács elsődlegesen kiemeli, hogy álláspontja szerint az eljárás alá vont által hivatkozott Ket. 94/A. § (2) bekezdéshez képest nem az eljárási határidőket meghatározó rendelkezések (pl. a Tpvt. 63. §-a) szubszidiáriusak, hanem a versenyfelügyeleti eljárás indítására vonatkozó határidők, azaz pl. a Tpvt. 67. § (3) bekezdése, miszerint nem indítható versenyfelügyeleti eljárás - a jogorvoslati eljárás folytán megismételt eljárást ide nem értve -, ha az adott magatartás elkövetése óta három, illetve öt év eltelt. A jelen versenyfelügyeleti eljárás esetében irányadó Fttv. 13. §-a értelmében pedig az eljárás a jogsértő kereskedelmi gyakorlat megvalósulását követő három éven túl nem indítható meg. Ha a jogsértő magatartás folyamatos, a határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik. Ha a jogsértő magatartás azzal valósul meg, hogy valamely helyzetet vagy állapotot nem szüntetnek meg, a határidő mindaddig nem kezdődik el, amíg ez a helyzet vagy állapot fennáll.
547. Figyelemmel arra, hogy a vizsgált magatartás 2015 szeptemberében kezdődött, de azóta is tart, a 2016. április 15-i versenyfelügyeleti eljárás indítása semmiképpen sem tekinthető határidőn túlnak.
548. Továbbá szükséges hangsúlyozni, hogy az eljárás alá vont által hivatkozott AB döntések, illetve kúriai döntés merőben eltérő hatósági eljárások rendelkezéseinek az értelmezésében születtek. Többek között a hivatkozott ügyekben az eljárások jellegére is figyelemmel nem a vállalkozások valószínűsített mulasztásának a vizsgálata volt az eljárás tárgya, hanem egy meghatározott időszakra vonatkozóan fennálló mulasztás súlyának, így szankciójának a mértéke került vizsgálatra és meghatározásra, amelyre nézve azonban eljárási határidőt is meghatároz a jogszabály.
549. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a versenyfelügyeleti eljárások esetében irányadónak pl. a VJ/65/2012. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott Kfv.VI.38.108/2016/26. számú kúriai ítélet tekintendő, mely szerint *„a jogállamisághoz fűződő jogbiztonság alkotmányos alapelve a közhatalmat gyakorló közigazgatási szerv elé azt a követelményt támasztja, hogy eljárása legyen jogszerű. Ez magában foglalja azt is, hogy az érdemi döntését a törvényben meghatározott elintézési határidőn belül hozza meg. A jogállamiság elvéből ugyanakkor az is következik, hogy a jogszabályoknak általánosságban érvényesülniük kell. Önmagában a közigazgatási szerv mulasztása*

¹⁵⁸ „Ha jogszabály eltérően nem rendelkezik, nem indítható a jogsértés megállapítására és bírság kiszabására eljárás, ha a jogsértő magatartásnak a bírság kiszabására jogosult hatóság tudomására jutásától számított egy év, vagy az elkövetéstől számított öt év eltelt. [...]”

¹⁵⁹ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a jelen ügyben az ügyintézési határidőbe nem számító napok száma összesen 517 volt 2018. április 12-ig - figyelemmel a Ket. 33. §-ának (3) bekezdésére és a Tpvt. 63. §-ának (4) bekezdésére.

¹⁶⁰ „Az ügyfél a vizsgálati eljárás szabálytalanságát a szabálytalannak tartott intézkedéstől számított öt napon belül kifogásolhatja. A kifogás figyelmen kívül hagyását a vizsgáló a jelentésben, az eljáró versenytanács az eljárást befejező döntésében köteles megindokolni.”

nem lehet ok arra, hogy a jogi normák betartatlanul maradjanak, vagy hogy a jogsértések jogkövetkezményei alól a jogsértők mentesüljenek. Az elintézési határidőt előíró rendelkezéshez a jogalkotó semmilyen jogkövetkezményt nem fűzött; elmulasztása nem szünteti meg az alperes eljárási és döntéshozatali kötelezettségét, és nem alapozza meg a jogszerű határozat hatályon kívül helyezését. A felülvizsgálattal érintett körben nincsen olyan jogszabályi rendelkezés, amely alapján az elintézési határidő túllépése jogvesztést eredményezne. Az elintézési határidő túllépése eljárási szabálysértésnek minősül, azonban jelen ügyben nem volt kihatással a döntés érdemére, kimenetelére. A II. rendű felperesnek a Pp. 164. § (1) bekezdése szerinti bizonyítási teher alatt azt kellett volna igazolnia, amennyiben az alperes határidőben hozta volna meg a döntését, az más tartalmú lett (lehetett) volna, vagy az idő múlására tekintettel az ellenbizonyításra, a védekezésre a lehetősége korlátozottá vált volna. Az ügyintézési határidő túllépése a II. rendű felperesre irányadó bírság összegére azért nem volt kihatással, mert a kalkulált bírságösszeg alapjául a tenderek összege szolgált, ami nem függ az alperesi határozat meghozatalának időpontjától. A bírságmaximum meghatározásakor lehetett volna jelentősége még az ügyintézési határidő túllépésének, de e körben azért nem volt, mert a határidőben történő, 2014. december 5-i döntéshozatal esetében is a 2013. évben elért nettó árbevétel kellett volna alapul venni. Emellett a II. rendű felperes esetében a számított bírságösszeg nem is érte el a rá irányadó bírságmaximumot. Mindezekből következően az ügyintézési határidő túllépése önmagában nem eredményezhette az alperesi határozat hatályon kívül helyezését.”

550. A VJ/96/2009. számú ügyben hozott Kfv.III.3 7.441 /2016/7. számú ítéletében a Kúria azt emelte ki elvi élel, hogy „[a]z eljárási határidők jelentős túllépésének egyik jogkövetkezménye lehet, hogy az ügyféltől nem várható el olyan mértékű (ellen)bizonyítás, mint ha rövid időn belül a bizonyítandó tényeket követően erre lehetősége lett volna. A bizonyítás elnehezülését, vagy lehetetlenné válását az (ellen)bizonyítás tárgyát képező konkrét tényeket állító ügyfélnek kell igazolnia.”
551. A fentiek fényében a Kúria 1/2010. közigazgatási jogegységi határozat (a továbbiakban: KJE) azon megállapítása, hogy „a határidő túllépése az ügy érdemére kiható eljárási szabálysértésnek minősülhet” olyan hatósági ügyekre nézve értelmezhető, amelyekben a törvény a szankcionálásra egyértelműen határidőt állapít meg a hatóságnak. Ezért mondja azt a KJE, hogy „a Kkt. kifejezetten rendelkezik arról, hogy mely határidők elmulasztásához fűzi a jogvesztés következményét.”
552. Szükséges továbbá megjegyezni, hogy az 5/2017. AB határozat azt is mondja, hogy az eljárás alá vont által hivatkozott elvek különösen irányadóak abban az esetben, ha az ágazati jogszabály nem egyszerűen eltérő határidőt határoz meg (a Ket.-hez képest), hanem pontos, naptári napban meghatározott végső határidőt állapít meg. Ebben az esetben a szubjektív (a hatóság tudomására jutástól számított) és az objektív (a jogsértő cselekménytől számított) határidők közötti különbségtételre, illetve a határidő bármilyen okból bekövetkező túllépésére ex lege nincs lehetőség. Ezen megközelítés kapcsán is visszautal az eljáró versenytanács a fent írtakra: a versenyfelügyeleti eljárás indításának törvényi határideje is azt erősíti meg, hogy a hivatkozott jogesetek analógiaként nem használhatóak a versenyfelügyeleti eljárásban, mivel azok olyan ügyek, amelyekben az eljárás indítása egybe esett a döntéssel.
553. A jelen – fogyasztóvédelmi tárgykörű – ügyben továbbá nem állapítható meg, hogy az eljárás alá vontnak a védekezéshez való joga sérült volna vagy megnehezült volna a lehetősége arra, hogy magatartása jogszerűségét igazolja, illetve az eljárás alá vont nem nyilatkozott abban a kérdésben, hogy tapasztalt volna bármiféle tisztességtelenséget az elhúzódás okán a versenyfelügyeleti eljárásban vagy a versenyfelügyeleti eljárás gátolta volna a mindennapi tevékenységében. Szükséges továbbá kiemelni, hogy még abban a tekintetben sem lenne relevanciája az ügy esetleges elhúzódásának vagy a határidő átlépésének, hogy melyik üzleti év nettó árbevételének 10%-a

minősüljön a bírság maximumának, hiszen a jelen ügyben még csak nem is közelíti a bírság összege a törvényi maximumot (egyik évre nézve sem).

554. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy kétségtelen, hogy számtalan eljárási cselekményre került sor annak érdekében, hogy a tényállás teljeskörűen feltárássra kerüljön, a vizsgálat és az eljáró versenytanács is több szempontból és nézőpontból értékelte a vizsgált kereskedelmi gyakorlatot és magatartást, azonban mindez tisztességes módon, az eljárás alá vont adatszolgáltatásaira s egyéb nyilatkozataira is támaszkodva és – figyelemmel a vizsgált magatartás jellegére is – ésszerű határidőn belül történt. Az eljáró versenytanács kiemeli továbbá, hogy az eljárás alá vont még a jelen határozat keltét megelőző hetekben is nyújtott be észrevételeket és tett megjegyzéseket a versenyfelügyeleti eljárás egyes – ügyfélkapun megtekintett – iratai kapcsán, amely nyilatkozatok (VJ/32-152/2016. és VJ/32-160/2016. számú iratok) ugyan az eljárási határidőt nem hosszabbították meg, de – figyelemmel arra, hogy azokat az eljáró versenytanács érdemében áttekintette és értékelte – kétségtelenül igazolják, hogy az eljárás alá vontnak nem sérült a védekezéshez való joga, azzal a versenyfelügyeleti eljárás lezárásáig folyamatosan élhetett.
555. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint tehát – azzal együtt, hogy figyelemmel többek között az eljárás alá vont adatszolgáltatásaira, a versenyfelügyeleti eljárás ügyintézési határideje 2018. április 16., így még nem tekinthető határidőn túlinak a döntés –még ha elkészt is lenne a döntés, akkor sem foghatna helyt az eljárás alá vont azon kifogása, hogy elkésztként a jogsértő magatartás nem szankcionálható bírsággal.
556. Egyebekben nem érthető az eljárás alá vont kifogása arra figyelemmel sem, mert az eljárás alá vont maga is több esetben egészítette ki¹⁶¹ határidőben benyújtott adatszolgáltatását, illetve kérte¹⁶² a különböző (adatszolgáltatási, észrevételezési) határidők (5-15 nappal történő) meghosszabbítását, amely kérelmeknek a vizsgálat és az eljáró versenytanács is rendre helyt adott tekintettel arra is, hogy a Gazdasági Versenyhivatal is érdekelt abban a közérdekre is figyelemmel, hogy a tényállás teljes körűen feltárássra kerüljön és az eljárás alá vont még a közigazgatási eljárásban előadhassa az általa szükségesnek tartott tényeket és az álláspontját.¹⁶³

Jogorvoslat

557. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tptv. 83. § (1) bekezdése biztosítja.
558. A közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 157. §-ának (7) bekezdése szerint, ha jogszabály bírósági felülvizsgálatot tesz lehetővé, azon 2018. január 1-jétől közigazgatási pert kell érteni. A közigazgatási per szabályait a Kp. határozza meg.
559. A Kp. 29. §-ának (1) bekezdése az elektronikus kapcsolattartásra a polgári perrendtartás szabályait rendeli megfelelően alkalmazni. A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 608. §-ának (1) bekezdése szerint az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.) alapján elektronikus úton történő kapcsolattartásra kötelezett minden beadványt kizárólag elektronikusan - az E-ügyintézési tv.-ben és végrehajtási rendeleteiben meghatározott módon - nyújthat be a bírósághoz. Az E-ügyintézési tv. 9. §-ának (1) bekezdése alapján elektronikus ügyintézésre köteles az államigazgatási szerv feladat- és hatáskörébe tartozó ügyben ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet és annak jogi képviselője.

¹⁶¹ VJ/32-60/2016. és VJ/32-136/2016. számú iratok

¹⁶² VJ/32-3/2016., VJ/32-9/2016., VJ/32-24/2016., VJ/32-73/2016., VJ/32-87/2016., VJ/32-117/2016.

¹⁶³ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a versenyfelügyeleti eljárásban tartott tárgyaláson is maga az eljárás alá vont kérte, hogy az adatszolgáltatási határidőt ne 2018. január elejére, hanem 2018. január 31-re állapítsa meg az eljáró versenytanács.

560. A Kp. 39. §-ának (6) bekezdése szerint – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs. Ugyanakkor a Kp. 50. §-a szabályozza az azonnali jogvédelem iránti kérelmet az alábbiak szerint. Akinek jogát, jogos érdekét a közigazgatási tevékenység vagy az azzal előidézett helyzet fenntartása sérti, a közvetlenül fenyegető hátrány elhárítása, illetve a jogvitára okot adó állapot változatlan fenntartása érdekében a perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságtól az eljárás során bármikor azonnali jogvédelmet kérhet. Azonnali jogvédelem keretében kérhető a halasztó hatály elrendelése is. A kérelem benyújtható a keresetlevéllel együtt is. Ha nem a keresetlevéllel együtt nyújtják be, a kérelmet a bírósághoz kell benyújtani. A kérelemben részletesen meg kell jelölni azokat az indokokat, amelyek az azonnali jogvédelem szükségességét megalapozzák, és az ezek igazolására szolgáló okiratokat csatolni kell. A kérelmet megalapozó tényeket valószínűsíteni kell.

Végrehajtás

561. A Tpvt. jelenleg hatályos 95/F. § (1) bekezdése értelmében a törvénynek a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény, valamint az azzal összefüggő egyes törvényi rendelkezések módosításáról szóló 2017. évi CXXIX. törvénnyel (a továbbiakban: Módtv4.) megállapított eljárási rendelkezéseit - a (2) bekezdésben írt eltéréssel - az e rendelkezések hatálybalépését követően indult és megismételt eljárásokban kell alkalmazni.

562. A (2) bekezdés értelmében azonban a Tpvt.-nek a Módtv4.-gyel megállapított, a végrehajtásra vonatkozó rendelkezéseit az e rendelkezések hatálybalépésekor még el nem rendelt, és az e rendelkezések hatálybalépésekor folyamatban lévő végrehajtási eljárásokra is alkalmazni kell.

563. A Tpvt. XII/A. fejezete rendelkezik a Gazdasági Versenyhivatal döntésének végrehajtásáról.

564. A Tpvt. 84/A. § alapján a végrehajtásra a fejezetben nem szabályozott kérdésekben az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.

565. A Tpvt. 84/C. § értelmében ha a kötelezett pénzfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, illetve az állam által előlegezett költség után a megelőlegezés időtartamára az adózás rendjéről szóló törvény szerinti késedelmi pótlékkal azonos módon számított mértékű késedelmi pótlékot fizet.

566. A Tpvt. 84/B. § (1) bekezdés értelmében az eljáró versenytanács a döntésében előírt meghatározott cselekmény elvégzésére, meghatározott magatartás tanúsítására vagy attól való tartózkodásra vonatkozó kötelezettség (a továbbiakban együtt: meghatározott cselekmény) végrehajtásának elrendelésével egyidejűleg - ha a meghatározott cselekmény teljesítése más végrehajtási módon keresztül hatékonyan nem biztosítható - végrehajtási bírságot szab ki.

567. A Tpvt. 84/D. § (2) bekezdés értelmében a meghatározott cselekmény végrehajtását a Gazdasági Versenyhivatal foganatosítja, kivéve, ha az eljáró versenytanács végrehajtási bírság kiszabásáról döntött.

568. Az Ákr. 133. §-a értelmében a végrehajtást - ha törvény vagy kormányrendelet másként nem rendelkezik - a döntést hozó hatóság, másodfokú döntés esetén pedig az elsőfokú hatóság rendeli el. Az Ákr. 134. §-a értelmében a végrehajtást - ha törvény, kormányrendelet vagy önkormányzati hatósági ügyben helyi önkormányzat rendelete másként nem rendelkezik - az állami adóhatóság fogatosítja.

Budapest, 2018. április 13.

dr. Szoboszlai Izabella s.k.
előadó versenytanácstag

Dudra Attila s.k.
versenytanácstag

dr. Grimm Krisztina s.k.
versenytanácstag