

1026 Budapest, Riadó u. 5-11.
Levélcím: 1534 Budapest, Pf. 958
KRID: 213396918
Ügyszám: VJ/26/2024.
Iktatószám: VJ/26-97/2024.

Betekinthető változat!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a Kinstellar Andrékó Ferenczi és Társai Ügyvédi Iroda (1054 Budapest, Széchenyi rakpart 3.; KRID: 18097577) által képviselt **One Magyarország Zrt.** (1112 Budapest, Boldizsár u. 2.; KRID: 11895927) eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult VJ/26/2024. számú versenyfelügyeleti eljárásban meghozta az alábbi

határozatot.

Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy az eljárás alá vont a 2022. augusztus 8-tól hatályos ÁSZF-módosítás alapján bevezetett, és első ízben a 2023. január 1. napjától alkalmazott inflációs díjkorrekcióval kapcsolatos tájékoztatási gyakorlata során 2024. májusig a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 7. § (1) bekezdésben foglalt tényállás megvalósításával megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat, amikor a határozott idejű szerződéssel igénybe vehető díjsomagjainak népszerűsítése során feltüntetett árakkal kapcsolatban (két kommunikáció kivételével) elhallgatta, hogy azok – az iparágban és saját gyakorlatában korábban megszokottól eltérően – a határozott időtartam alatt is változni fognak az inflációs díjkorrekció mértékével összhangban.

Az eljáró versenytanács kötelezi az eljárás alá vont vállalkozást 352.000.000 Ft (azaz háromszázötvenkétfélmillió forint) versenyfelügyeleti bírság megfizetésére, melyet a kötelezett a Magyar Államkincstár 10032000-01037557-00000000 számú versenyfelügyeleti bírságszámlája javára köteles megfizetni a határozat közlésétől számított 30 napon belül, befizetéskor a közlemény rovatban feltüntetve az eljárás alá vont nevét, a versenyfelügyeleti eljárás számát, a befizetés jogcímét (versenyfelügyeleti bírság). 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 bírság (és az esetleges késedelmi pótlék) meg nem fizetése esetén a Gazdasági Versenyhivatal megindítja a határozat végrehajtását.

A határozat ellen az átvételtől számított harminc napon belül közigazgatási per indítható. A keresetlevelet a Gazdasági Versenyhivatalnál kell benyújtani elektronikusan a magyarorszag.hu oldalon elérhető *Ürlep a Gazdasági Versenyhivatal döntése elleni keresetlevél beterjesztéséhez*¹ ügyleírás használatával. A Gazdasági Versenyhivatal a keresetet az ügy irataival együtt továbbítja a közigazgatási perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező Fővárosi Törvényszéknek. A törvényszék eljárásában a jogi képviselet kötelező.

¹ https://magyarorszag.hu/szuf_ugyleiras?id=5a0fdf08-97b7-4015-874b-3643b45d7ebd

I n d o k o l á s

I.

A vizsgálat indításának körülményei

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) 2024. július 1-jén VJ/26/2024. számon versenyfelügyeleti eljárást indított² a One Magyarország Zrt. (a továbbiakban: One vagy Vodafone) ellen, miután észlelte, hogy az eljárás alá vont vállalkozás 2022. augusztus 8. napjától kezdődően, az ezen naptól módosuló általános szerződési feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) alapján bevezetett és 2023. január 1. napjától alkalmazott díjkorrekciós mechanizmussal (a továbbiakban: díjkorrekció) kapcsolatos tájékoztatási gyakorlata során valószínűsíthetően nem nyújtott megfelelő tájékoztatást a díjkorrekció új és meglévő előfizetőkre, valamint az előfizetők határozott időre kötött szerződéseire vonatkozó következményei tekintetében. E magatartásával az eljárás alá vont vállalkozás a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 7. § (1) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.
2. A vizsgálat 2025. március 12-én terjesztette vizsgálati jelentését³ az eljáró versenytanács elé.
3. Az eljáró versenytanács 2025. április 16-án kelt végzésével⁴ az iratokat a vizsgálónak a tényállás további tisztázása érdekében visszaadta. A vizsgálat 2025. július 2-án terjesztette a kiegészítő vizsgálati jelentést⁵ az eljáró versenytanács elé.
4. Az eljáró versenytanács 2025. október 9-én közölte az eljárás alá vonttal előzetes álláspontját,⁶ amelyre vonatkozó észrevételeit a One 2025. november 27-én nyújtotta be,⁷ melyet 2025. december 12-én pontosított.⁸ Tárgyalás tartását az eljárás alá vont nem kérte, s azt az eljáró versenytanács sem tartotta szükségesnek.

II.

Az eljárás alá vont vállalkozás

5. Az eljárás alá vont a hazai elektronikus hírközlési piac egyik meghatározó szereplője, nagyszámú fogyasztó részére nyújt mobil hang- és internet szolgáltatásokat, valamint vezetékes internet és műsorterjesztési szolgáltatást.
6. Az eljárás alá vont vállalkozás 2024. január 1. és 2024. december 31. közötti üzleti évben elért nettó árbevétele 347.949.000.000 Ft volt.⁹

² VJ/26/2024.

³ VJ/26-44/2024., betekintheső iratváltozat: VJ/26-45/2024.

⁴ VJ/26-52/2024.

⁵ VJ/26-68/2024., betekintheső iratváltozat: VJ/26-69/2024.

⁶ VJ/26-82/2024., betekintheső iratváltozat VJ/26-83/2024.

⁷ VJ/26-91/2024.

⁸ VJ/26-95/2024.

⁹ <http://e-beszamolok.im.gov.hu> adatai alapján

III.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

III.1. Az eljárás alá vont által végrehajtott áremelések és azok háttere, piaci gyakorlata

III.1.1. Az eljárás alá vont által alkalmazott inflációkövető áremelések

7. 2023-ban a hazai szolgáltatók közül elsőként az eljárás alá vont jelentette be, hogy – más szektorokhoz hasonlóan – 2023. január 1-jétől inflációkövető díjkorrekciót alkalmaz, és a tárgyévet megelőző naptári év augusztus 31. napja és az azt megelőző év szeptember 1. napja között a KSH által mért havi fogyasztói árindex változások átlagos mértékével (9,39%) megemeli előfizetéses díjcsomagjai havi díjait. (Megjegyzendő, hogy egyes fogyasztók ettől eltérő – nagyobb mértékű – díjváltozást érezkelhettek, mivel a kedvezményes díjcsomagok esetén sok esetben nem a csomag kedvezményes ára, hanem valamely más csomaghoz képesti kedvezmény mértéke kerül meghatározásra. A díjkorrekció a kedvezmények mértékét nem érintette, így ezen díjcsomagokban a fogyasztó által fizetendő havidíj a referenciaként szolgáló csomag 9,39%-kal növelt ára és a változatlan mértékű kedvezmény különbségeként került kiszámításra.) A díjemelés alkalmazásáról, mértékéről szóló üzleti döntést az eljárás alá vont [ÜZLETI TITOK] hozta meg. Az eljárás alá vont előadása szerint [ÜZLETI TITOK].¹⁰
8. A One a 2024. év elején is korrigálta szolgáltatásainak díjait, azzal a különbséggel, hogy ebben az évben később, a többi nagy szolgáltatóval egyszerre, csak márciustól vezette be a díjkorrekcióval módosított árait. Az inflációt követő díjkorrekcióra 2024. március 1-től került sor, és a One az általa figyelembe vett időszakra (2022. szeptember 1. és 2023. augusztus 31. között) a KSH által közzétett havi adatokból számított 22,1%-os fogyasztói árindexnél alacsonyabb értékben, legfeljebb 15,4%-ban határozta meg az emelés mértékét. (2024-ben a havidíjak mellett egyes kedvezmények mértéke is ugyanilyen arányban nőtt, így a kedvezményes csomagoknál sem adódott 15,4%-nál magasabb díjváltozás.)¹¹ A 2024. évi árkorrekció mértékéről a One [ÜZLETI TITOK] döntött.¹² [ÜZLETI TITOK]¹³
9. A One kifejtette,¹⁴ hogy akár az infláció mértékével megegyező mértékű automatikus díjkorrekció, akár a csökkentett mértékű díjkorrekció végrehajtása, azaz az egyes díjcsomagok érintett díjain történő átvezetése, a kerekítési szabályok alkalmazása, majd ellenőrzése, az összes felületen és a számlázórendszerekben való módosítása időigényes, bonyolult folyamat, amely csak az inflációs adatok ismeretében meghozott üzleti döntést követően indulhat meg. A 2024-es csökkentett mértékű díjkorrekció esetén az előfizetőket a díjkorrekció mértékéről a lehető leghamarabb, a jogszabályi határidőt jóval megelőzően tájékoztatta, de az egyes előfizetőket a saját díjcsomagjaikhoz igazodó konkrét díjváltozásokról csak a díjkorrekciós folyamat végrehajtását követően tudja tájékoztatni, azonban a tájékoztatásra vonatkozó, az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben (a továbbiakban: Eht.), az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendeletben (a

¹⁰ VJ/26-60/2024.

¹¹ VJ/26-5/2024. számú irat 3. kérdésre adott válasz c) pont

¹² VJ/26-60/2024.

¹³ VJ/26-17/2024.

¹⁴ VJ/33-4/2024.

továbbiakban: Eszr.) és az Általános Szerződési Feltételekben (a továbbiakban: ÁSZF) foglalt rendelkezéseket ebben a vonatkozásban is maradéktalanul betartotta.

10. Az eljárás alá vont az alábbiak szerint összegezte a saját maga, illetve a versenytársai által megvalósított, a publikus lakossági díjsomagokat érintő díjkorrekciókra vonatkozó adatokat:

	Vodafone	Yettel	Telekom
2023.01.02.	9,39%		
2023.03.01.			14,5%
2023.03.14.		14,5%	
2024.03.01.	15,4%		15%
2024.03.05.		15,3%	

III.1.2. A díjkorrekció szerződéses háttere

11. **2022. augusztus 8. napját megelőzően** az ÁSZF 7.2.2. pontja az alábbiak szerint rendelkezett:

Felek Előfizetői Szerződésben rögzített, közös megegyezésen alapuló, jövőre szóló kétoldalú szerződésmódosítása

Amennyiben az Előfizető az Előfizetői Szerződésében ehhez kifejezetten, az Előfizetői Szerződés megkötésével, mint tevőleges magatartással hozzájárult, akkor ha a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett adatok alapján az éves fogyasztói árindex (infláció) 1%-ot elérő, vagy azt meghaladó mértékű növekedése következik be a megelőző tárgyévhez képest, abban az esetben az Előfizető Előfizetői Szerződésében meghatározott díjak - ideértve az ÁSZF 2. számú mellékletében meghatározott díjakat is - naptári évenként legfeljebb egy alkalommal, a fogyasztói árindex növekedésével arányban automatikusan módosításra kerülnek akként, hogy a díjváltozás mértéke megegyezik az éves fogyasztói árindex változásának mértékével.

Fenti esetben a díjak Szolgáltató erről szóló értesítésével, az értesítésben meghatározott mértékben és időponttal módosulnak.

12. Az első ízben 2023. január 1-jén végrehajtott automatikus díjkorrekció az ÁSZF **2022. augusztus 8-tól** hatályba lépett módosításán alapult.

7.2.2. A fogyasztói árindex változása miatti díjkorrekciós mechanizmus 2023. január 1-jétől alkalmazott rendelkezései

Az Utólag Fizető Előfizetők esetében az Általános Szerződési Feltételek 2. számú Díjszabás mellékletében, illetve az előfizetői szerződésekben rögzített havi előfizetési díjak és a kiegészítő havi előfizetési díjak évente egy alkalommal kiigazításra kerülnek az alábbiak szerint:

A fentiek szerinti havi előfizetési díjak és kiegészítő havi előfizetési díjak évente egy alkalommal, a díjkorrekció tárgyévének első napjától (január 1.) számított 90 naptári napon belül, a Szolgáltató erről szóló értesítésével változnak akként, hogy a díjváltozás mértéke megegyezik a Központi Statisztikai Hivatal, mint állami szerv által megállapított, a díjkorrekció tárgyévét megelőző naptári év augusztus 31. napja és az azt megelőző naptári év szeptember 1. napja között mért havi fogyasztói árindex változások átlagával.

A jelen pont szerinti díjkiigazításra első alkalommal a 2023. évre vonatkozóan kerül sor az alábbiak szerint:

Fogyasztói árindex változás átlaga = 2021. szeptember 1. és 2022. augusztus 31. között mért 12 havi fogyasztói árindex (infláció) változás együttes összege
12

13. **2023. június 1-jétől** újabb változásra került sor, melynek keretében az automatikus díjkorrekcióra vonatkozó rendelkezések átkerültek az ÁSZF 5.6. pontjába, egyidejűleg rögzítésre került, hogy az automatikus díjkorrekció alkalmazása nem keletkezett felmondási jogot az előfizető részére:

A fogyasztói árindex változása miatti díjkorrekciós mechanizmus

Az Utólag Fizető Előfizetők esetében az Általános Szerződési Feltételek 2. számú Díjszabás mellékletében, illetve az Előfizetői Szerződésekben rögzített havi előfizetési díjak évente egy alkalommal kiigazításra kerülnek az alábbiak szerint:

A fentiek szerinti havi előfizetési díjak évente egy alkalommal, a díjkorrekció tárgyévének első napjától (január 1.) számított 90 naptári napon belül, a Szolgáltató erről szóló értesítésével változnak akként, hogy a díjváltozás mértéke megegyezik a Központi Statisztikai Hivatal, mint állami szerv által megállapított, a díjkorrekció tárgyévét megelőző naptári év augusztus 31. napja és az azt megelőző naptári év szeptember 1. napja között mért havi fogyasztói árindex változások átlagával.

A díjkorrekciós mechanizmus nem terjed ki a kiegészítő havi előfizetési díjakra, a Digitális Jólét Alapsomagok, a Monor rézpáras területen elérhető helyhez kötött szolgáltatások keretében Egyéni Előfizetők által igénybe vett díjsomagok, a helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás keretében elérhető közszolgálati csomagok, a Wifi pótló és a Wifi pótló 790 tarifacsomagok, a Multinet (másodlagos SIM-kártyaként használható adat társkártya) díjsomagok és az opciók havi előfizetési díjára, a forgalmi díjakra, az egyszeri és egyéb díjakra és a kedvezményekre.

(...)

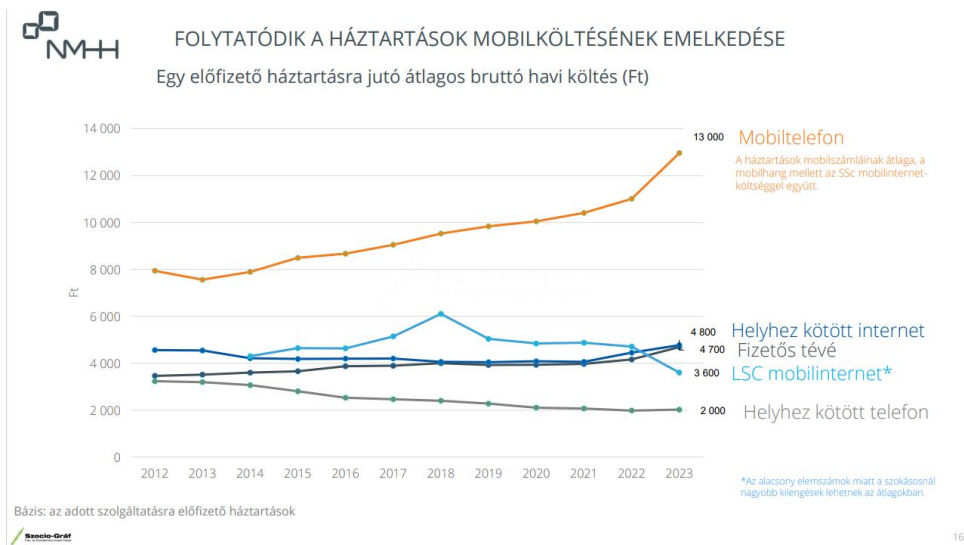
A díjkorrekciós mechanizmus alkalmazása nem minősül az Előfizetői Szerződés módosításának, így az Előfizetőt a díjkorrekciós mechanizmus alkalmazása esetén felmondási jog nem illeti meg.

III.1.3. A korábbi évek árváltoztatási gyakorlata

14. A 2021-2024. években az eljárás alá vont az alábbi, előfizetési díjak emelkedésével járó intézkedéseket vezette be az automatikus díjkorrekción kívül:
- 2023. május 4. napjától az egynél több médiaeszközt igénybe vevő lakossági, illetve kis- és középállalati ügyfelek esetében a meglévő második, illetve harmadik médiaeszközök havi bérleti díját bruttó 500 Ft-ról 750 Ft-ra emelte;
 - 2023. augusztus 30. napjától az értékesítésben lezárt termékek árait előfizetőnként eltérő mértékben módosította (az árazás egyszerűsítése / egységesítése érdekében, ami egyébiránt egyes ügyfeleknél nem emelést, hanem havidíj csökkentést eredményezett).

A One tehát a 2023. január 1-jét megelőző időszakban nem hozott előfizetési díjemeléssel járó intézkedést (2021-től kezdődően).

15. Az NMHH által készített, „Az elektronikus hírközlési piac fogyasztóinak vizsgálata – Háztartási felmérés, 2023” című kutatás¹⁵ adatai alapján megállapítható, hogy a távközlési szolgáltatásokra előfizető háztartások havi átlagos költsége több szolgáltatás esetében is emelkedett a 2023. év során. A háztartások mobilköltségei nőttek a legintenzívebben, az előző évhez képest 18%-kal.¹⁶ Kisebb emelkedés volt észlelhető a fizetős TV szolgáltatásnál (13%), illetve a helyhez kötött internet költségeinél (7%). A 2012-2023 évekre vonatkozó alábbi idősoros grafikon alapján látható, hogy a korábbi években a műsorterjesztési és a vezetékes internet szolgáltatások ára inkább stagnált, és a mobil szolgáltatásoké is kevésbé meredek emelkedést mutatott, mint 2023-ban.¹⁷



16. A kutatás kiemeli továbbá, hogy romlott a szubjektív árérzet a mobilszolgáltatás és a helyhez kötött internetszolgáltatás esetében is, sokan érzik úgy, hogy az elmúlt 12 hónapban jelentősen nőttek az árak. Mindkét esetben a válaszadók több mint harmada érzett növekedést, ezen belül a mobilnál 38%, a vezetékes internetnél 41% érezte a növekedést 10-30% közöttinek.

III.2. A vonatkozó elektronikus hírközlési jogszabályok rendelkezései

17. Az Eht. 127. § (4a) bekezdése értelmében az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott. A (4b) bekezdés szerint a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére kötött

¹⁵ https://nmhh.hu/dokumentum/247708/nmhh_haztartasi_felmeres_2023.pdf (VJ/26-39/2024.)

¹⁶ A kutatás következtetése szerint mivel az egy előfizető háztartásra jutó SIM kártyák darabszámának átlaga nem változott jelentősen, ez a növekedés inkább adódhat az inflációt követő emelkedéséből, valamint abból, hogy egyre több előfizetés tartalmaz belföldön vagy EU-n belül korlátlan híváslehetőséget, illetve nagyobb mobilinternetet keretet.

¹⁷ A 2021-es hasonló kutatás megállapítása szerint: „Az adott szolgáltatásra előfizető háztartások havi átlagos költsége a helyhez kötött szolgáltatások esetében már évek óta stagnál. Egyedül a háztartások mobilköltségei nőnek enyhén. Mivel az egy előfizető háztartásra jutó SIM darabszám átlaga nem változott jelentősen (...), ez a növekedés inkább abból adódhat, hogy egyre több előfizetés tartalmaz korlátlan híváslehetőséget, illetve mobilinternetet.” (https://nmhh.hu/dokumentum/227957/nmhh_haztartasi_felmeres_2021_riport.pdf)

határozott időtartamú előfizetői szerződés – bizonyos kivételekkel – legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni annak részletes feltételeit. A (4c) bekezdés ugyanakkor lehetővé teszi, hogy az előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik. Az ilyen módon 24 hónapra megkötött határozott idejű előfizetői szerződésnek a készülék vásárlásához kapcsolódó törlesztő részletek nélkül számított előfizetési díja nem lehet magasabb a (4b) bekezdés szerinti 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától.

18. Az Eht. 132. § (2) bekezdése értelmében az általános szerződési feltételek lehetővé tehetik az előfizetői szerződésnek az egyedi előfizetői szerződésre kiterjedő szolgáltató általi egyoldalú módosítását, amely esetben a szolgáltató a (3) bekezdésből fakadóan köteles a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az adott módosítással érintett előfizetőket tartós adathordozón, az Elnök rendeletében meghatározott tartalommal értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt. Ugyanezen szakasz (5) bekezdése szerint a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül az előfizető azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. A (6) bekezdés alapján ugyanakkor nem jogosult az előfizető az (5) bekezdés szerint felmondani az előfizetői szerződést, ha a módosítás
- a) következtében az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg,
 - b) adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy
 - c) kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.
19. Az Eszr. 5. §-a tartalmazza az előfizetői szerződésekhez kapcsolódó előzetes tájékoztatási követelményeket, amelyek a (2) bekezdés értelmében az ÁSZF útján is teljesíthetők. A (3) bekezdés alapján az előzetes tájékoztatás – szűk körű kivételtől eltekintve – valamennyi nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás esetében tartalmazza – egyebek mellett – a következőket
- b) a díjsomag, a rendszeres díjak, különösen az előfizetési díj, a használati díj és a forgalmi díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen a belépési díj;
 - c) az előfizetői szerződés időtartama, az előfizetői szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek, a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssé átalakulására vonatkozó feltételek;
 - d) a határozott idejű előfizetői szerződés Eht. 134. § (15)–(15b) bekezdése szerinti megszüntetéskor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételek – ideértve a készülékkezdvezmény megtérítésével kapcsolatos feltételeket, a készülékkezdvezmény

összegét és számítási módját –, valamint az elektronikus hírközlő végberendezés hálózatfüggetlenítésére vonatkozó tájékoztatást.

20. Az Eszr. 13. § (1) bekezdése továbbá akként rendelkezik, hogy az általános szerződési feltételek módosítása tekintetében az Eht. 132. § (3) bekezdésében meghatározott értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:
- a) az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseinek pontos megjelölését;
 - b) a módosítások lényegének rövid leírását;
 - c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
 - d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
 - e) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, szolgáltatáscsomag esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
 - f) az Eht. 132. § (6) bekezdés c) pontja szerinti egyoldalú szerződésmódosítás esetén azt a feltételt, jogszabályváltozást, hatósági vagy bírósági döntést, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja, valamint
 - g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

Ugyanezen szakasz (2) bekezdése előírja, hogy szerződéskötéskor a szolgáltató – a honlapra való utalással – tájékoztatja az előfizetőt az általános szerződési feltételek 30 napon belül hatályba lépő módosításairól, ha a módosítások a megkötésre kerülő előfizetői szerződést érintik.

21. Az Eszr. 25. § (1) bekezdése értelmében a határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató igazolható módon tájékoztatja az előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt öt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, szolgáltatáscsomag esetében szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve.
22. Az NMHH által adott összefoglalás¹⁸ szerint az elektronikus hírközlési szolgáltatók az áraikat szabadon határozhatják meg, továbbá az Eht. annak a lehetőségét is biztosítja számukra, hogy előfizetői szerződéseiket egyoldalúan módosítsák. Az elektronikus hírközlési szolgáltató az egyoldalú módosítás esetén köteles a módosítással érintett előfizetőket megfelelően értesíteni, valamint főszabály szerint köteles nekik – hátrányos jogkövetkezmények alkalmazása nélkül – azonnali hatályú felmondási jogot biztosítani. 2022-ben valamennyi nagy elektronikus hírközlési szolgáltató (így az eljárás alá vont is) olyan szerződési feltételt épített be az általános szerződési feltételeibe, vagy oly módon frissítette korábbi hasonló feltételeit, amely alapján a díjak a jövőben automatikusan, az infláció alakulását követve változnak, tehát az infláció mértéke határozza majd meg a díjak emelkedését vagy csökkenését. Ez a szerződési feltétel az ÁSZF-ek hatályba lépése után minden új előfizető számára, már eleve az előfizetői szerződés részét képezi, a már megkötött előfizetői szerződésekre pedig az inflációkövetést intézményesítő ÁSZF-módosítástól alkalmazandó. Amennyiben a szolgáltató a szerződésmódosítás során

¹⁸ VJ/26-31/2024.

betartotta a vonatkozó szabályokat (az értesítések megfelelő formában, tartalommal és időben megtörténtek, továbbá a szolgáltató biztosított felmondási jogot az előfizetőknek), és a bevezetett feltétel pontosan tartalmazza, hogyan fog történni a díjak változása, akkor ez a szolgáltatói lépés az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok tükrében nem jogszerűtlen. Az alkalmazott díjkorrekció akkor jogszerűtlen, ha az nem kellően objektív, mértéke és időpontja nem látható előre, vagyis a szolgáltató saját belátására, üzleti döntésére bízta, hogy korrigál-e díjakat, azt mikor teszi, valamint milyen mértékben.¹⁹ A szolgáltatók inflációkövető díjkorrekciós mechanizmust érvényesítő ÁSZF-módosítása nyomán az előfizetőket megillette az Eht. 132. § (5) bekezdése szerinti azonnali hatályú felmondási jog, a bevezetett feltétel mentén történő jövőbeli automatikus inflációkövető díjmódosítások ugyanakkor már nem minősülnek egyoldalú szerződésmódosításnak, így erre hivatkozva a határozott idejű szerződéssel rendelkező előfizetők a korrigált díjat tartalmazó számlák megérkezésekor már nem mondhatják fel szerződéseiket. (Az NMHH e körben utalt továbbá arra, hogy már a 2000-es évek elején is alkalmaztak a szolgáltatók inflációkövetést célzó rendelkezéseket ÁSZF-jeikben. A korábbi évek alacsony inflációs értékei miatt e rendelkezések kikerültek az ÁSZF-ekből, vagy alkalmazásuk háttérbe szorult. Céljuk azonban akkor is ugyanez volt: a szolgáltatók árképzése anélkül követhesse az inflációt, hogy a szolgáltatónak az előfizetőivel egyenként kellene szerződést módosítani – akár több millió szerződést érintően.)

23. Az NMHH a One ÁSZF-jének 2022. augusztus 8-i hatályú módosítása kapcsán kifejtette,²⁰ hogy arra a hatóság felhívására, az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex implementációjából fakadó jogszabályváltozásokra tekintettel került sor, mivel a One ÁSZF-je korábban is tartalmazta az éves árindexálás lehetőségét, azonban annak pontosítása volt szükséges, mert a felhívás előtti szöveg a szerződésmódosítás keretei között kezelte az intézményt, illetve pontosításra került a díjkorrekció számításának módja, időintervalluma, az érintett díjak köre is. Ugyanakkor mivel a One nem ekkor vezette be az ÁSZF-jébe a díjkorrekciós szabályt, hanem az már azt megelőzően is része volt a szerződéses dokumentumnak, és a hatósági felhívást követően csak korrigálta és pontosította annak tartalmát, ezért a hivatkozott ÁSZF-módosítás az NMHH álláspontja szerint nem vonta maga után az előfizetők felmondási jogosultságát.

III.3. Az áremelésekkel, ÁSZF-módosításokkal kapcsolatos kommunikációk

24. Az automatikus díjkorrekciót lehetővé tevő ÁSZF-módosítás és az azt követő tényleges díjkorrekciók kommunikációja során a One egységes megközelítést alkalmazott valamennyi előfizetője tekintetében, mivel álláspontja szerint az automatikus díjkorrekcióval kapcsolatban nem állt elő olyan változás a jogi vagy a szabályozói környezetben, amely az általánostól eltérő tájékoztatás szükségességét indokolta volna a határozott időre szóló szerződéssel rendelkező fogyasztók számára.²¹

¹⁹ Összhangban az Európai Unió Bíróságának a C-326/14. számú előzetes döntéshozatali ügyben hozott ítéletében foglaltakkal (ECLI:EU:C:2015:782). A Bíróság ítéletében rámutatott, hogy az uniós jogalkotó elismerte, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó vállalkozásoknak jogos érdekük fűződhet ahhoz, hogy módosítsák a szolgáltatásaik árát és díjszabását. A Bíróság hangsúlyozta, hogy egy állami intézmény által megállapított objektív fogyasztói árindex változásainak megfelelő mértékű díjkiigazítás nem minősül a szerződési feltételek módosításának, mivel a díjkiigazítás a közsférában kialakított döntésekből és mechanizmusokból eredő, egyértelmű, pontos és nyilvánosan hozzáférhető indexálási módszeren alapul.

²⁰ VJ/26-48/2024.

²¹ VJ/26-23/2024.

III.3.1. A 2022. augusztus 1-jei ÁSZF-módosítás

25. A One az automatikus díjkorrekció lehetőségét megteremtő, 2022 augusztusában hatályba lépő ÁSZF-változásról az ügyfeleket számlalével útján értesítette, az alábbi tartalommal.

„Értesítjük továbbá, hogy a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság („Hatóság”) hivatalból indított hatósági ellenőrzése keretében meghozott K/23729-5/2021. számú végzésében foglaltak teljesítése érdekében a Szolgáltató 2022. augusztus 8-tól az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) 132. § (2) bekezdése és a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei (továbbiakban: ÁSZF) 7.2.3. pontja alapján az ÁSZF-et és az Előfizetői Szerződéseket az alábbiak szerint módosítja:

Az ÁSZF 7.2.2. pontjából kivezetésre kerülnek a felek Előfizetői Szerződésben rögzített, közös megegyezésen alapuló, jövőre szóló kétoldalú szerződésmódosítására vonatkozó információk. A fentiekkel összefüggésben az ÁSZF 7.7.2. pontjában felvezetésre kerülnek a fogyasztói árindex változása miatti díjkorrekciós mechanizmus 2023. január 1-jétől alkalmazott rendelkezései. Jelen egyoldalú módosítás, tekintettel arra, hogy az a Hatóság K/23729-5/2021. számú végzésén alapul – figyelemmel az Eht. 132. § (6) c) pontban foglaltakra –, az előfizető részére felmondási jogot nem keletkeztet (ÁSZF 7.2.3.).”

III.3.2. A 2023. január 2-i és a 2024. március 1-jei díjkorrekciókkal kapcsolatos tájékoztatások

ÁSZF (mint Fttv. értelmében vett kommunikáció)

26. Az Általános Szerződési Feltételek az automatikus inflációs díjkorrekcióval összefüggésben **2022. augusztus 8-án** és **2023. június 1-jén** módosultak (ld. III.1.2. fejezet). A One mindenkor hatályos, illetve a megelőző 2 évben alkalmazott ÁSZF-jei – a hírközlési jogszabályokkal összhangban – elérhetőek az eljárás alá vont honlapján. Az ÁSZF-et továbbá az elektronikus hírközlési szolgáltatóknak az ügyfélszolgálaton is elérhetővé kell tenniük (Eszr. 10. § (1) bekezdés).

Egyedi előfizetői szerződés²²

27. **2022. március 21-től** az új egyedi előfizetői szerződésekben a szerződés végén szerepelt az évi egyszeri inflációkövető díjkorrekció és a díjkorrekció mértékének kiszámításáról szóló képlet is.

„Az Előfizető és a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg a jövőre nézve közös akarattal a következőkben állapodnak meg: Amennyiben a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett adatok alapján az éves fogyasztói árindex (infláció) 1%-ot elérő, vagy azt meghaladó mértékű növekedése következik be a megelőző tárgyévhez képest, abban az esetben az Előfizetői Szerződésben meghatározott díjak - ideértve az Általános Szerződési Feltételek Díjszabásában meghatározott díjakat is - naptári évenként legfeljebb egy alkalommal, a fogyasztói árindex növekedésével arányban automatikusan módosításra kerülnek akként, hogy a díjváltozás mértéke megegyezik az éves fogyasztói árindex változásának mértékével. Előfizető a fentiek szerinti jövőbeni szerződésmódosítást az Előfizetői Szerződés megkötésével, mint kifejezett, tevőleges magatartással elfogadja.”

²² VJ/26-5/2024.

28. **2023. július 1-jétől** az új előfizetői szerződésekben található díjkorrekciós klauzula az alábbiak szerint módosult:

„Az Utólag Fizető Előfizetők esetében az Általános Szerződési Feltételek 2. számú Díjszabás mellékletében, illetve az Előfizetői Szerződésekben rögzített havi előfizetési díjak évente egy alkalommal kiigazításra kerülnek az alábbiak szerint:

A fentiek szerinti havi előfizetési díjak évente egy alkalommal, a díjkorrekció tárgyévének első napjától (január 1.) számított 90 naptári napon belül, a Szolgáltató erről szóló értesítésével változnak akként, hogy a díjváltozás mértéke megegyezik a Központi Statisztikai Hivatal, mint állami szerv által megállapított, a díjkorrekció tárgyévét megelőző naptári év augusztus 31. napja és az azt megelőző naptári év szeptember 1. napja között mért havi fogyasztói árindex változások átlagával.

A díjkorrekciós mechanizmus nem terjed ki a kiegészítő havi előfizetési díjakra, a Digitális Jólét Alapcsomagok, a helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás keretében elérhető közszolgálati csomagok, a Wifi pótló és a Wifi pótló 790 tarifacsomagok, a Multinet (másodlagos SIM-kártyaként használható adat társzkártya) díjcsomagok és az opciók havi előfizetési díjára, a forgalmi díjakra, az egyszeri és egyéb díjakra és a kedvezményekre.

A Szolgáltató a fogyasztói árindex változására tekintettel korrigált új díj összegét minden esetben öttel (5-tel) maradéktalanul osztható egész számra kerekítve állapítja meg, akként, hogy amennyiben a díjkorrekció alkalmazásával megállapított új havi előfizetési díj összege nem lenne öttel (5-tel) maradéktalanul osztható egész szám, akkor ezen összeget a Szolgáltató minden esetben lefelé, a legközelebbi öttel (5-tel) maradék nélkül osztható egész számra kerekíti (pl. 2 332,21 Ft esetében 2 330 Ft, 16 238,62 Ft esetében 16 235 Ft lesz az új korrigált havi előfizetési díj).

A díjkorrekciós mechanizmus alkalmazása nem minősül az Előfizetői Szerződés módosításának, így az Előfizetőt a díjkorrekciós mechanizmus alkalmazása esetén felmondási jog nem illeti meg.”

Számlalevél²³

29. A **2022. október** havi 14-es számlázási ciklustól²⁴ a november havi 14-es ciklusig bekerült a számlalevelekbe egy ÁSZF tájékoztató, amelyben a részletes árazás is ismertetésre került a fogyasztók számára. A 2022. október havi 20-as ciklustól a november havi 14-es ciklusig a számlalevélen továbbá megjelenítésre került, hogy az adott számlafizető szolgáltatásainak mi volt a régi ára és mi lesz a díjkorrekciót követően életbe lépő új ára 2023. január 2. napjától.
30. A számlalevelekben megküldött tájékoztatók az előfizetők felmondási jogával kapcsolatosan az alábbi tájékoztatásokat is tartalmazták:

„Jelen értesítés 7. pontjában foglalt díjkorrekció az Előfizető részére felmondási jogot nem keletkeztet.”

²³ VJ/26-4/2024. számú feljegyzéssel áttemelt B/33-4/2024. számú irat és mellékletei

²⁴ A One a havidíjas előfizetéshez négyféle számlázási nap tartozik: minden hónap 6-a, 13-a, 19-e vagy 25-e. Ennek megfelelően a 14-es számlázási ciklus a 13-ai zárónapot követően 14-én indul és a következő hónap 13-ig tart. (<https://www.one.hu/static/images/szamlamagyarazo-eszamlamagyarazo-2017.pdf>)

„Jelen díjkorrekció felmondási jogot nem keletkeztet.”

31. Azon előfizetőknek, akik számára valamilyen okból kifolyólag nem volt megküldhető az érintett számlázási ciklusokban a számlaleveles értesítés, a One e-mail-ben küldte meg a tájékoztatókat. E-mail cím hiányában az értesítéseket tértivevényes levélben küldte ki az eljárás alá vont vállalkozás.
32. A One **2023. november 6.** napján nagyságrendileg 250.000 ügyfelet értesített elektronikus levélben a 2024. évi díjkorrekció mértékéről. 2023. december 14. és 2024. január 7. napjai között pedig a One a kiállított számlákkal együtt is megküldte az előfizetők számára a 2024. március 1. napján életbe lépő díjkorrekcióra vonatkozó tájékoztatót. Ezekben az előfizetőt megillető felmondási jog kapcsán az alábbi közlés szerepelt:

„A díjkorrekciós mechanizmus alkalmazása nem minősül az Előfizetői Szerződés módosításának, így a jelen értesítésben foglalt díjkorrekciós mechanizmus alkalmazása az Előfizető részére felmondási jogot nem keletkeztet.”

33. A One nyilatkozata szerint 2024. január 7. és 2024. március 1. között minden olyan ügyfelet értesített elektronikus levélben a 2024 márciusától életbe lépő változásokról, aki 2023. december 14. napja után lett a One ügyfele vagy aki már meglévő ügyfél volt, de kedvezményt kapott, illetve a szerződése módosításra került. Azon előfizetők, akik számára az értesítések elektronikusan nem voltak megküldhetőek, a korábbiakhoz hasonlóan postai levélben kerültek tájékoztatásra.
34. A One a fogyasztók számára megküldött számlalevelekben Rg betűtípusban,²⁵ 7-es betűmérettel, 3-7 oldal közötti terjedelemben folytonosan sorolta fel a díjkorrekcióval érintett csomagokat, az esetlegesen módosítással érintett ÁSZF pontokat és ezekhez kapcsolódóan a fogyasztókat megillető jogokat, vagy éppen annak hiányát.

Honlapi tájékoztatás²⁶

35. **2022. október 25.** napján a One digitális felületeire (honlap)²⁷ feltöltésre került egy felhívó szöveg, illetve egy tájékoztató dokumentum az alábbi tartalommal: *„Kedves Ügyfelünk! Ezúton tájékoztatjuk, hogy a Vodafone Magyarország Zrt. Általános Szerződési Feltételeinek 7.2.2 pontjában foglalt díjkorrekciós mechanizmus értelmében az Ön díjcsomagjaihoz tartozó havi előfizetési díja(i) 2023. január 2. napjától automatikusan kiigazításra kerül(nek), maximum 9,39%-ban.”* A tájékoztató dokumentum az ÁSZF-változások lényegét foglalta össze, az egyes díjcsomagokhoz tartozó díjemelések mértékét táblázatos formában ismertette.
36. **2023. december 14.** napjától a www.vodafone.hu főoldalon (a felső részen, színes háttérrel kiemelve, fehér háromszögben felkiáltójel ikonnal ellátva), valamint a kosároldalon az alábbi tartalommal jelent meg figyelmeztető szöveg: *„Tájékoztatjuk, hogy a Vodafone Magyarország Zrt. Általános Szerződési Feltételeinek 5.6 pontjában foglalt díjkorrekciós mechanizmus alapján az Ön díjcsomagjához tartozó havi előfizetési*

²⁵ Az Rg a „regular” szóból ered, a Vodafone által használt, saját betűtípust jelöl.

²⁶ VJ/26-4/2024. számú feljegyzéssel áttemelt B/33-4/2024. számú irat és mellékletei

²⁷ Az eljárás alá vont tájékoztatása szerint a díjkorrekcióval kapcsolatos felhívó szöveget a www.vodafone.hu/dijkorrekcio weboldalon jelenítette meg, illetve a kapcsolódó tájékoztató dokumentumot a <https://www.vodafone.hu/static/documents/20143/0/Dijkorrekcio.pdf> weboldalon. (VJ/26-53/2024.)

díj 2024. március 1. napjától automatikusan kiigazításra kerül. A részletes, csomagonkénti változásokat itt tekintheti meg. Bővebb információ.” A további információk a <https://www.vodafone.hu/dijkorrekcio> linken voltak elérhetőek.

37. Az eljárás alá vont jelezte,²⁸ hogy **2024. május 17.** napján frissítésre került a Vodafone honlapjának mobil előfizetéseket tartalmazó aloldala (<https://www.vodafone.hu/shop/tarifak/mobil/elofizetes>), ahol az alábbi tájékoztató mondat került elhelyezésre: „A díjak évente egyszer a fogyasztói árindex változásának megfelelően kiigazításra kerülnek.” A „Részletek” gombra kattintással az ePack szolgáltatással és a határozatlan idejű szerződésekkel kapcsolatos információk mellett feltüntetésre kerül, hogy a díjkorrekció részleteit az ÁSZF 5.6. pontja tartalmazza.

Automata telefonos tájékoztatás (Interactive Voice Response, IVR)²⁹

38. **2022. október és 2023. január 2. között** – majd azt követően a már megtörtént emelésre utalva – az IVR-on keresztül is elérhető volt egy rögzített tájékoztatás a fogyasztók részére: „*Kedves Ügyfelünk! Ezúton tájékoztatjuk, hogy a Vodafone Magyarország Zrt. Általános Szerződési Feltételeinek 7.2.2. pontjában foglalt díjkorrekciós mechanizmus alapján az Ön díjcsomagjához/díjcsomagjaihoz tartozó havi előfizetési díj(ak) 2023. január 2. napjától automatikusan kiigazításra kerül(nek), amelynek eredményeként ezen havi előfizetési díj(ak) az infláció mértékével megemelkedik/megemelkednek. Az Önt érintő díjkorrekció részleteit megtalálja a számláján, amelyet a számlázási ciklusától függően október 24. és november 18. között küldtünk ki Önnek.*”
39. **2023. december 14. és 2024. április 8. között** – illetve 2024. március 1. napja után a már megtörtént emelésre utalva – az alábbi tartalommal volt hallható a tájékoztatás: „*Kedves Ügyfelünk! Ezúton tájékoztatjuk, hogy a Vodafone Magyarország Zrt. Általános Szerződési Feltételeinek 5.6 pontjában foglalt díjkorrekciós mechanizmus alapján az Ön díjcsomagjához/díjcsomagjaihoz tartozó havi előfizetési díj(ak) 2024. március 1. napjától automatikusan kiigazításra kerül(nek). Az Önt érintő díjkorrekció részleteit megtalálja számláján, melyet a számlázási ciklusától függően december 14. és január 7. között küld(t)ünk ki Önnek.*”

Ügyintézők általi tájékoztatás³⁰

40. **2022. október 25.** napja után, amennyiben új ügyfél kereste fel, vagy bármely meglévő ügyfele korábbi tarifacsomagjának váltásával járó szerződést módosított, a One előírta, hogy ezen ügyfelek kerüljenek tájékoztatásra a 2023. január 2. napjától életbe lépő ákról.
41. **2023. december 14.** napjától kezdve a One ismét kérte a fogyasztókkal kapcsolatba lépő munkatársait, hogy ha új ügyfél keresi fel az eljárás alá vontat, vagy bármely ügyfele a már meglévő tarifacsomagjának váltásával járó szerződést módosít, akkor ezen ügyfelek kerüljenek tájékoztatásra a 2024. március 1. napjától életbe lépő ákról.
42. A One munkatársai az alábbi tartalommal tájékoztatták a fogyasztókat: „*Ezúton tájékoztatom, hogy a Vodafone Magyarország Zrt. Általános Szerződési Feltételeinek 7.2.2 pontja alapján, a fogyasztói árindex változása miatti díjkorrekciós mechanizmusra*

²⁸ VJ/26-4/2024. számú feljegyzéssel átemelt B/33-5/2024. számú irat és mellékletei

²⁹ VJ/26-4/2024. számú feljegyzéssel átemelt B/33-4/2024. számú irat és mellékletei

³⁰ VJ/26-4/2024. számú feljegyzéssel átemelt B/33-4/2024. számú irat és mellékletei

tekintettel a jelen hívásban választott díjcsomaghoz tartozó havi előfizetési díja, 2023. január 2. napjától automatikusan módosításra kerül. Az Ön által választott tarifacsomag esetében a január 2-től érvényes havidíj a következő: (...)”

Online szerződéskötés kori tájékoztatás

43. Az online vásárlás elindítása után **2022. október 25. napjától** kezdődően a kosárban az alábbi tájékoztató volt látható: „2023. január 2-től valamennyi mobil és vezetékes díjcsomagunk havidíja maximálisan 9,39% díjkorrekcióval módosul az ÁSZF 7.2.2 pontja értelmében. Az új díjszabás a meglévő és új lakossági, valamint kisvállalati üzleti előfizetőket egyaránt érinti. A részletes, csomagonkénti változások itt találhatóak.”
44. **2023. december 14. napjától** kezdődően a kosár oldalon az alábbi tájékoztatás volt elérhető: „Tájékoztatjuk, hogy a Vodafone Magyarország Zrt. Általános Szerződési Feltételeinek 5.6 pontjában foglalt díjkorrekciós mechanizmus alapján az Ön díjcsomagjához tartozó havi előfizetési díj 2024. március 1. napjától automatikusan kiigazításra kerül. A részletes, csomagonkénti változásokat itt tekintheti meg.”

MyVodafone fiók

45. A myVodafone fiókokban aktuálisan az alábbi tájékoztatás volt elérhető: „Tájékoztatjuk, hogy a Vodafone Magyarország Zrt. Általános Szerződési Feltételeinek 5.6 pontjában foglalt díjkorrekciós mechanizmus alapján az Ön díjcsomagjához tartozó havi előfizetési díj 2024. március 1. napjától automatikusan kiigazításra kerül. A részletes, csomagonkénti változásokat itt tekintheti meg.”

Kommunikációs kampányok

46. A One vizsgálói felhívásra csatolta³¹ a 2022. augusztus és 2024. május között alkalmazott valamennyi kommunikációs kampánya során használt reklámeszközöket, illetve a tájékoztatást elősegítő kommunikációs eszközöket. A vizsgálat ezek közül azonosította azokat a kommunikációkat, amelyekben az eljárás alá vont hűség szerződés keretében igénybe vehető szolgáltatásokat népszerűsített, egyidejűleg az árakat is feltüntetve.³² A rendelkezésre álló adatok alapján az érintett kommunikációs tartalmak száma az alábbiak szerint alakult:

	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2022. októbertől	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2023	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2024. májusig	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

47. A fenti kommunikációs anyagokban a határozott időre szóló szerződéssel igénybe vehető csomagok díjait az alábbi jellemző módokon jelenítette meg az eljárás alá vont:

„X Ft, 1 évre (...)”; „X Ft, 12 hónapra (...)”
„X Ft 1 évre vagy (...) 2 évre (...)”

³¹ VJ/26-4/2024. számú feljegyzéssel átemelt B/33-13/2024. számú irat és mellékletei

³² Részletesen ld. a VJ/26-83/2024. sz. előzetes álláspont 1-3. sz. mellékleteit.

„X Ft 12 hó határozott időre”

„X Ft (...) Az árak 12 hó határozott időre (...) érvényesek”

„A táblázatban feltüntetett árak 12 hó határozott idejű szerződéssel (...) értendők”

„Havidíj 1 évre (...) X Ft”

"A táblázatban feltüntetett árak 12 hó határozott idejű szerződéssel, e-Packkel érvényesek"

„havi X Ft-ért 1 évre”

A határozott időn belüli díjváltozás lehetőségéről az alábbi 48. pontban szereplő 5 esettől eltekintve nem szerepelt tájékoztatás.

48. Az eljárás alá vont vállalkozás 2023 decemberében egy szórólapon és egy plakáton, 2024 januárjában egy katalógusban, valamint 2024 januárjában és februárjában online, továbbá televízióban megjelent videóban közzétett kereskedelmi kommunikációs tartalmi utaltak arra, hogy az azokban szereplő havidíjak 2024. február 29-ig érvényesek, ezt követően a díjkorrekció mértékével változnak.
- A 2023. decemberi szórólapon és plakáton a kiegészítő tájékoztatás az árakat is tartalmazó főszöveghez képest apró betűvel, attól elszakítva, a lap alján egy hosszabb magyarázat részeként jelent meg, a határozott időre vonatkozó kitétellel azonos módon.
 - A 2024. januári katalógusban a kiegészítő tájékoztatás az árakat és a 12 hónapra szóló érvényességet is tartalmazó főszöveghez képest apró betűvel, attól elszakítva, a lap alján egy hosszabb magyarázó szöveg részeként jelent meg.
 - A 2024. januári és februári (teljesen azonos tartalmú) online és televíziós spotban hallható módon nem történik utalás sem az árakra, sem a határozott idejű igénybevételre, sem a díjváltozás lehetőségére. Ezek az információk a videó végén láthatóak, olvashatóak azonos képernyőn, azonos ideig, hasonló méretben.
49. Az eljárás alá vont előadása³³ szerint az elektronikusan kiküldött kereskedelmi kommunikációs kampányaiban a **2024. február 1. és 2024. február 29. közötti** időszakban került kommunikálásra az ÁSZF 5.6 pontja szerinti díjkorrekció, az alábbi szövegezéssel: „A Vodafone Magyarország ÁSZF 5.6 pontjában foglalt díjkorrekciós mechanizmus alapján 2024. március 1. napjától a publikus tarifacsomagokat használó lakossági és üzleti ügyfelek havi előfizetési díjainak esetében 15,4%-os inflációkövető díjkorrekciót fogunk alkalmazni. A március 1-től érvényes havidíjakról érdeklődjön a www.vodafone.hu/dijkorrekcio oldalon vagy üzleteinkben.”

III.3.3. A 2025. évi díjkorrekcióval kapcsolatos tájékoztatások

50. A One a 2025. február 14-én kezdődő számlázási ciklussal kezdte meg az érintett fogyasztók számlalevél útján történő tájékoztatását a díjkorrekcióról, illetve a havidíjak 2025. május 2. napját követő változásáról. Az eljárás alá vont – előadása szerint – 2025. március 7-ig minden ügyfelet értesített, akinek számlát állít ki. Azon ügyfeleket, akik nem kapnak számlát, a One e-mail útján, ennek hiányában postai úton értesíti. Részletes tájékoztatást nyújt továbbá az ügyfelek részére az alábbi, díjkorrekcióval kapcsolatos

³³ VJ/26-4/2024. számú feljegyzéssel átemelt B/33-4/2024. számú irat

gyakori kérdéseket és válaszokat tartalmazó aloldalon, mely 2025. február 18. óta üzemel:
<https://www.one.hu/dijkorrekcio>.³⁴

III.4. Az áremelésekkel kapcsolatos fogyasztói jelzések

III.4.1. Az eljárás alá vonthoz érkezett fogyasztói panaszok³⁵

51. Az eljárás alá vont vállalkozáshoz 2022 novembere és 2024 szeptembere között összesen [ÜZLETI TITOK] db fogyasztói panasz érkezett a vizsgált magatartással kapcsolatban. A vizsgálat által végzett elemzés szerint ezen panaszok közül összesen [ÜZLETI TITOK] esetben kifogásolták a fogyasztók, hogy a határozott időre kötött szerződések esetében is érvényesítésre került a díjkorrekció, azaz az előfizetési díjat a szolgáltató megemelte, valamint [ÜZLETI TITOK] esetben érkezett panasz a díjkorrekciós mechanizmussal kapcsolatos kommunikációra.³⁶
52. A panaszok időbeli eloszlását tekintve megállapítható, hogy azok száma – a díjemelések megvalósulásához igazodva – 2023. január-március hónapokban és 2024. március-április hónapokban mutatott kiugró értékeket. Mindazonáltal a One hangsúlyozta, hogy az összes, díjkorrekcióval érintett ügyfélhez képest a panaszok aránya elenyésző.³⁷ A Vodafone képviselője ügyfélmeghallgatása során előadta,³⁸ hogy az a tény, hogy megnövekszik a bejelentések száma, minden áremeléssel együtt jár. Viszonylag ritkán történik olyan általános szabály-módosítás, amely az összes előfizető bázisát érinti, nem biztos, hogy a panaszok általános percepciót jelentenek.
53. Az eljárás alá vont továbbá a díjkorrekcióval kapcsolatos panaszok mellett az azzal kapcsolatos egyéb visszajelzésekre vonatkozó információkat is csatolta,³⁹ így különösen a call centerben díjkorrekció témára leütött hívások számát, a levelezési csoportnál beérkezett ugyanezen témájú megkeresések számát, valamint az ügyfélmegtartó csoportnál a díjkorrekció miatt bontani kívánó ügyfelek számát, kiemelve, hogy bizonyos mértékű duplikáció lehetséges a visszajelzések és panaszok között (pl. ugyanazon előfizető visszajelzést és panaszt is tett). Az adatok alapján megállapítható, hogy a 2024. évi díjemeléssel összefüggésben 2024. február – május hónapokban nagyságrendileg [ÜZLETI TITOK] megkeresés, jelzés érkezett az eljárás alá vonthoz, ami – az esetleges duplikációk miatti kiszűrés nélkül – a One által jelzett, nagyjából [ÜZLETI TITOK] díjkorrekcióval érintett ügyfélnek több, mint [ÜZLETI TITOK]% -a. Ezen megkeresések az eljárás alá vont tájékoztatása⁴⁰ szerint a kezelésük módja alapján az alábbi kategóriákba sorolhatók:

[ÜZLETI TITOK]

A fenti kategorizálás alapján megállapítható, hogy ezen jelzések a versenyfelügyeleti eljárás tárgya, azaz a díjkorrekcióval kapcsolatos tájékoztatás szempontjából szintén relevánsak.

³⁴ VJ/26-41/2024.

³⁵ VJ/26-4/2024. számú feljegyzéssel átemelt B/33-4/2024. számú irat

³⁶ Az adatok nem a panaszok számát jelzik, mivel [ÜZLETI TITOK] esetben a fogyasztók ugyanabban a panaszban mind a hűségidő alatt történt díjemelést, mind a díjkorrekcióval kapcsolatos kommunikációt kifogásolták.

³⁷ VJ/26-5/2024.

³⁸ VJ/26-27/2024.

³⁹ VJ/26-5/2024.

⁴⁰ VJ/26-53/2024.

III.4.2. A GVH-hoz benyújtott fogyasztói jelzések

54. A GVH-hoz érkezett bejelentés⁴¹ tanúsága szerint a Vodafone elhallgatta kereskedelmi kommunikációiban az éves díjemelést, azaz az előfizetések (meg)hirdetése során nem utalt arra, hogy ez az ár minden évben inflációval nőni fog, akár a szerződéskötést követő rövid időn belül, és akkor is, ha az ügyfél 1 vagy 2 éves hűség szerződést köt. Ezzel megtévesztette a fogyasztókat. A Vodafone nem csak inflációkövető áremelést hajtott végre, hanem 2023-ban számos ügyfélnek egyébként is, egyoldalú szerződésmódosítással emelt az árakon, az inflációs áremelésen túl.
55. Bejelentő előadása szerint a hűségidős szerződések határozott időre szólnak, mely határidős szerződéseknel, főleg azok belátható időtávja (1 vagy 2 év) okán az átlagfogyasztó tapasztalata alapján is azt várhatja, hogy az árak ezen idő alatt nem változnak. Ha mégis változnának, arra a figyelmét külön fel kellene hívni, hiszen az eltér az általános gyakorlattól, valamint a határozott idejű szerződések esetén a jogi alapállástól. Nem lehet azt mondani, hogy az ügyfelek vagy az átlagfogyasztó tudta, hogy minden évben lesz áremelés, továbbá az végképp nem lehetett egy átlagfogyasztónak még a korábbi áremelések esetleges ismeretében sem világos, hogy ha köt egy új szerződést, akkor arra is ki fog terjedni, akár 1-2 hónapon belül is az áremelés. Mindez úgy, hogy a Vodafone 2023 decemberében tudta, hogy 15,4%-kal fog emelni, de erről semmilyen formában nem adott a honlapján információt.
56. A GVH-hoz 2023-ban 2, 2024-ben pedig 4 panasz is érkezett a vizsgált inflációs díjkorrekcióval kapcsolatban, amelyek az áremelések egyoldalúságát, mértékét, hűségidő alatti érvényesítését kifogásolták.

III.4.3. Az ágazati szabályozó hatósághoz érkezett fogyasztói panaszok

Média- és Hírközlési Biztos (a továbbiakban: Biztos)

57. A Biztos tájékoztatása⁴² szerint a Vodafone által 2023. január 1. napjától érvényesített díjkorrekció tárgyában 6 db, a 2024. március 1. napjától érvényesített díjkorrekciót érintően 5 db panasz érkezett a Biztoshoz. Ezen túlmenően érkezett további 4 db panasz, amely az eljárás alá vontnál 2023. augusztus 30-án hatályba lépett (egyoldalú) havi előfizetési díj módosítását sérelmezte.

NMHH

58. Az NMHH előadta,⁴³ hogy mind a 2023. január 1. napjától, mind pedig a 2024. március 1. napjától érvényesített inflációkövető díjkorrekcióval kapcsolatban érkeztek előfizetői jelzések (összesen 9 db) az eljárás alá vonttal szemben. Az NMHH-hoz benyújtott előfizetői kérelmek és bejelentések száma a hatóság meglátása szerint egyik díjkorrekcióval érintett időszakban sem volt kiugróan magas a One előfizetői bázisának létszámához viszonyítva. Az előfizetői jelzések az inflációkövető árkorrekció bevezetését követő kezdeti időszakban alapvetően a díjkorrekció alkalmazásának jogalapját vitatták, és az előfizetők egyoldalú díjemelésként érzékelték. Ezzel szemben a 2024. március 1. napjától érvényesített díjkorrekciót érintő panaszok jellemzően már nem a díjkorrekció alkalmazhatóságának jogszerűségét kifogásolták (mivel ennek intézményével, hátterével

⁴¹ B/33/2024.

⁴² VJ/26-28/2024.

⁴³ VJ/26-31/2024.

a 2023. évi díjemelésnek köszönhetően már jelentős részben tisztában voltak), sokkal inkább az eljárás alá vont által ténylegesen alkalmazott áremelés mértékét sérelmezték.

III.5. Fogyasztói tudatosság, percepciók

59. A Vodafone álláspontja⁴⁴ szerint az átlagos fogyasztótól elvárható, hogy a kapott ÁSZF módosításról szóló tájékoztatást elolvassa. A határozott idejű szerződések esetében az, hogy a hűségidő alatt a fogyasztó a kedvezményt megkapja, és ezt kell visszatérítenie a szerződés felmondása esetén, mutatja, hogy a határozott idejű elköteleződés ellenértéke a kedvezmény, és nem a változatlan díj.
60. Ezzel szemben a Biztos közleménye szerint a piacon a szolgáltatók és a fogyasztók egymáshoz való viszonya meglehetősen aszimmetrikus. Míg a szolgáltató gazdaságilag erős fél, a szolgáltatással kapcsolatos valamennyi információ a birtokában van, a fogyasztó egyértelműen kiszolgáltatott.⁴⁵
61. Az NMHH 2023-as háztartási kutatása (vö. 15. pont) szerint a válaszadók 43%-a meg sem nézi a szolgáltatótól kapott számlát, 43%-uk csak felületesen nézi meg, és mindössze 14% nézi át alaposan.
62. Ehhez kapcsolódóan az eljáró versenytanács szükségesnek tartja megjegyezni, hogy az eljárás alá vont által a 2025. évi díjkorrekcióról való tájékoztatás igazolásaként csatolt számlalevél⁴⁶ egy 20 oldalas dokumentum volt, amely a tényleges számlázási adatokat (több előfizetést érintően) 10 oldalon keresztül részletezte, ezt követően 1 oldalt tett ki a díjkorrekciós tájékoztatás, további 9 oldalon keresztül pedig az ÁSZF aktuális változásai kerültek részletezésre.
63. Szintén kiemelésre érdemes, hogy a One honlapján az elmúlt 2 évre visszamenőlegesen elérhető ÁSZF-ek⁴⁷ tanúsága szerint a 2023. évben az ÁSZF 25 alkalommal módosult, a 2024. évben 21 alkalommal, míg a 2025. évben (április 1-jéig bezárólag) 4 alkalommal.

III.5.1. A határozott idejű szerződésekkel kapcsolatos fogyasztói ismeretek

64. Az eljárás alá vont előadása⁴⁸ szerint nem rendelkezik a fogyasztók tudatossági szintjét jellemző aktuális és releváns kutatással, azonban álláspontja szerint a határozott időre szóló szerződéseket megkötő fogyasztók tisztában vannak a határozott időre szóló szerződések útján igénybe vehető kedvezményekkel és azok feltételeivel. Egyrészt, az eljárás alá vont minden esetben tájékoztatja a fogyasztókat a határozott időre adható kedvezményekről és azok igénybevételének feltételeiről, mind az ügyletkötés során, mind az ügyfélszolgálat, az egyedi előfizetői szerződés és az ÁSZF útján. Másrészt, a határozott idejű szerződés vállalásához kötött kedvezmények évek óta megszokott gyakorlatnak számítanak minden szolgáltatónál, annak feltételei évtizede azonosak, így az előfizetők számára egyik sem jelent újdonságot. Az is ismert a fogyasztók számára, és erről az eljárás alá vont is tájékoztatja őket a szerződéskötés előtt és a szerződéskötés során is, hogy a határozott idejű szerződés idő előtti fogyasztói felmondása vagy

⁴⁴ VJ/26-27/2024.

⁴⁵ VJ/26-39/2024. számú feljegyzés 8. számú melléklete: FireShot Capture 013 - A jövő ügyfélszolgálat a hírközlési szolgáltatások piacán • Média- é_ - nmhh.hu

⁴⁶ VJ/26-41/2024. 3. sz. melléklet

⁴⁷ <https://www.one.hu/aszf>

⁴⁸ VJ/26-23/2024.

fogyasztó hibájából történő megszűnése esetén az igénybe vett kedvezményt elveszítik, és kötbért kell fizetniük. A határozott idejű elköteleződés miatti kedvezmények nyújtása és az automatikus díjkorrekció között nincs összefüggés, ezért a One álláspontja szerint a fogyasztók megfelelő tájékozottsággal rendelkeznek a határozott időre szóló szerződések útján igénybe vehető kedvezmények tárgyában.

65. A Biztos tapasztalatai szerint⁴⁹ általánosságban elmondható, hogy a jellemző fogyasztói meggyőződés szerint védettek a hűségidős szerződéses előfizetők a szerződés tartama alatt a számukra esetlegesen előnytelen szolgáltatói intézkedésekkel szemben. Az érintett időszakban érkezett panaszokból kitűnik, hogy a fogyasztók megítélése szerint a határozott időtartamra kötött szerződések körében a „hűség” és az ahhoz kapcsolódó feltételek nemcsak őket, hanem a szolgáltatókat is kötik: annak tartama alatt a szolgáltató nem módosíthatja egyoldalúan a szerződést, annak bármelyik, így a díjazásra vonatkozó rendelkezését sem.

III.5.2. Az inflációs díjkorrekcióval kapcsolatos fogyasztói ismeretek

66. Az eljárás alá vont álláspontja⁵⁰ szerint a fogyasztók körében ismert és megszokott, hogy az utóbbi, magas inflációval terhelt években minden fogyasztási cikk és szolgáltatás ára jelentősen és rendszeresen emelkedik, és a fogyasztók azzal is tisztában vannak, hogy a hosszú évek során stagnáló vagy enyhén emelkedő, sokszor – a növekvő szolgáltatási minőséghez képest relatíve – csökkenő árak után ebben a megváltozott gazdasági környezetben a távközlési szolgáltatók díjainak is követnie kell az inflációt.
67. Kiemelte továbbá, hogy a két legnagyobb szolgáltató, a Telekom és a Yettel is alkalmazta az inflációkövető díjkorrekciót, annak tényéről és mértékéről mindkét versenytársa tájékoztatta az előfizetőket, tehát közismert tény volt, hogy az infláció mértékével a szolgáltatók árai emelkednek. Az inflációkövető díjkorrekció kapcsán az NMHH is közzétett több, fogyasztóknak szóló tájékoztatót,⁵¹ és a médiában is megjelentek cikkek a különböző szolgáltatók áremeléseiről kapcsán.⁵² A fogyasztók tehát több forrásból is tájékozódhattak az éves fogyasztói árindex alapján számított díjkorrekciós mechanizmus

⁴⁹ VJ/26-28/2024.

⁵⁰ VJ/26-5/2024.

⁵¹ „Mit érdemes tudni az inflációkövető díjkorrekcióról?”, 2023. január 16. https://nmhh.hu/cikk/235326/Mit_erdemes_tudni_az_inflaciokoveto_dijkorrekciorol;

„A nyilvános lakossági számlás mobiltelefon díjcsomag kínálat változásai – 2023. I. negyedév”, 2023. április 24. https://nmhh.hu/cikk/238278/A_nyilvanos_lakossagi_szamlas_mobiltelefon_dijcsomag_kinalat_valtozasai_2023_I_negyedev;

„Mobilpiac: díjkorrekciók és új díjcsomagok”, 2024. július 1. https://nmhh.hu/cikk/247383/Mobilpiac_dijkorrekciok_es_uj_dijcsomagok;

„Díjkorrekciók és új díjcsomagok a mobilszolgáltatások piacán”, 2024. július 2. https://nmhh.hu/cikk/247394/Dijkorrekciok_es_uj_dijcsomagok_a_mobilszolgaltatasok_piacan

⁵² Ld. pl. HVG, „Az inflációkövető díjkorrekciónak nevezett jelentős áremelés szépen megtönte a Telekom pénztárcáját”, 2024. február 22. https://hvg.hu/kkv/20240222_Magyar_Telekom_penzugyi_eredmeny_inflaciokoveto_dijkorrekcio_bevetel_Rekasi_Tibor;

Index, „Jönnek az SMS-ek, jelentősen megemeli havidíjait a Yettel”, 2023. március 16. <https://index.hu/belfold/2023/03/16/mobilszolgáltato-yettel-inflaciokoveto-dijkorrekcio-havidij-emeles-internetszolgáltato/>

tekintetében. Egyébként több iparág, így például a bankok is az elmúlt időszak inflációjához hasonló mértékben emelték meg egyoldalúan díjaikat.

68. A Biztos tájékoztatása⁵³ szerint a panaszosok egyértelműen egyoldalú szerződésmódosításként és több esetben (irreális mértékű) díjemelésként hivatkoztak a díjkorrekció alkalmazására. Az előfizetők nincsenek tisztában azzal, hogy különbség van a díjemelés és a díjkorrekció között. Nem ismert általánosan, hogy az első esetben magasabbak lesznek a szolgáltatási díjak és az emelés mértékét a szolgáltató maga szabadon határozza meg, ezzel szemben a korrekció, amely az éves fogyasztói árindexhez igazodik, nem feltétlenül jelenti a díjak növekedését. Az sem ismert, hogy míg az előfizetőt a díjemelés esetében felmondási jog illeti meg, a díjkorrekció nem teremt felmondási lehetőséget. Vélhetően az sem egyértelmű az előfizetők számára, hogy – főként a korábbi években tapasztaltak szerint – a szolgáltatók egy naptári éven belül azért emelték több alkalommal a havi díjat, mert alkalmazták a díjkorrekcióra lehetőséget adó szerződési feltételt, illetve egyoldalú szerződésmódosítást (azaz áremelést) is eszközöltek egy éven belül.

IV.

Az eljárás alá vont álláspontja

69. Az eljárás alá vont vállalkozás álláspontja szerint az automatikus díjkorrekció és a 2024-ben alkalmazott, kedvezményes díjkorrekció kapcsán megfelelően tájékoztatta a fogyasztókat. A One a díjkorrekcióra vonatkozó rendelkezés bevezetéséről, valamint annak tényleges alkalmazásáról valamennyi előfizetőjét a jogszabályoknak (Eht., Eszr.) megfelelően tájékoztatta, ezzel összefüggésben a hatáskörrel rendelkező hatóság, az NMHH hiányosságot nem állapított meg, így teljesen megalapozatlan, hogy a díjkorrekciót a One elhallgatta volna, vagy ezzel kapcsolatban az előfizetőket megtévesztette volna.⁵⁴
70. A One álláspontja szerint az inflációkövető díjkorrekció alkalmazása általános gyakorlat a távközlésben, ilyen díjkorrekcióra vonatkozó rendelkezést valamennyi hazai távközlési szolgáltató alkalmaz, az az ÁSZF, illetve az előfizetői szerződés része, ezért a jelenség a fogyasztók körében ismert és megszokott. Hivatkozott még arra, hogy az inflációkövető díjkorrekció kapcsán az NMHH is közzétett több, fogyasztóknak szóló tájékoztatást, és a médiában is megjelentek cikkek a különböző szolgáltatók áremeléseiről kapcsán. A fogyasztók tehát több forrásból is tájékozódhattak az éves fogyasztói árindex alapján számított díjkorrekciós mechanizmus tekintetében. [ÜZLETI TITOK]
71. A One előadta, hogy a tájékoztatások során megtette a szükséges intézkedéseket, és abból indult ki, hogy a fogyasztó értő olvasását feltételezte. Ugyanakkor, mivel nagyon nagy ügyfélállományról van szó esetében, így szükségszerűen lesznek olyan fogyasztók, akik nem olvassák el a tájékoztatásokat vagy nem megfelelően értelmezik azokat. A One álláspontja szerint mindazonáltal az Fttv.-ben szereplő átlagfogyasztói magatartás értelmezése során az irányelv mércéjéből kell kiindulni, amely nem azt jelenti, hogy a

⁵³ VJ/26-28/2024.

⁵⁴ VJ/4/2024. számú feljegyzéssel átemelt B/33-4/2024. számú irat 6. pont

nem tájékozott fogyasztókat kell figyelembe venni. A fogyasztói percepció nem róható fel a szolgáltatóknak.⁵⁵

72. Az eljárás alá vont vállalkozás hozzátette, hogy az új előfizetői szerződésekben 2022 tavaszától kezdődően szerepelt az évi egyszeri inflációkövető díjkorrekció és a díjkorrekció mértékének kiszámításáról szóló képlet is, ami a KSH által közzétett nyilvános adatokon alapul, az átlagos fogyasztó számára könnyen ellenőrizhető. Az eljárás alá vont vállalkozás hivatkozott arra is, hogy az új előfizetői szerződésekbe az inflációkövető díjkorrekcióra vonatkozó klauzula az NMHH-val folytatott – informális – egyeztetések eredményeként került be, és azok eredményeként került kialakításra az előfizetők tájékoztatásának menete is. Az egyeztetések folyamán nem vetődött fel, hogy az előfizetői szerződéseken és az ÁSZF-en túl szükséges lenne tájékoztatni az érintett előfizetőket.⁵⁶ A One álláspontja szerint az automatikus díjkorrekcióval kapcsolatosan nem állt elő olyan változás a jogi vagy a szabályozási környezetben, amely az általánostól eltérő tájékoztatás szükségességét indokolta volna a határozott időre szóló szerződéssel rendelkező fogyasztók számára.⁵⁷
73. A One az előzetes álláspontra tett észrevételeiben⁵⁸ a megállapítani tervezett jogsértés elkövetését elismerte, a tényeket nem vitatta, és a határozattal szembeni jogorvoslati jogáról lemondott. Emellett kérte, hogy az eljáró versenytanács a bírság kiszabása körében az alábbi körülményeket jelentősebb súlyú enyhítő tényezőként értékelje, az általa kifejtett indokokra tekintettel, továbbá arra is figyelemmel, hogy már az eljárás vizsgálati szakaszától kezdődően kifejezte együttműködési készségét, illetőleg együttműködő magatartást tanúsított.
74. Egyrészt, az eljárás alá vont álláspontja szerint a jelen eljárás tárgyát képező esetekben a fogyasztóknak nemcsak lehetőségük volt értesülni a díjkorrekcióról, hanem – [ÜZLETI TITOK] – minden esetben ténylegesen értesültek a díjkorrekció szerződéses feltételeiről, általában több csatornán keresztül is. A szerződéskötés előtt álló fogyasztók a díjkorrekcióról a szerződés megkötését megelőzően az alábbi módokon kaptak tájékoztatást:
- a) online szerződéskötési csatorna igénybevétele esetén egyrészt a weboldalon közzétett tájékoztatóból, másrészt a kosár aloldalon külön is feltüntetett információból;
 - b) üzletben vagy door-to-door ügynökkel történő személyes szerződéskötési csatorna esetén a fogyasztóval közvetlen kapcsolatba lépő kollégától;
 - c) telefonos értékesítési csatorna igénybevétele esetén szintén a fogyasztóval közvetlenül kommunikáló kollégától. Ezen túlmenően a fogyasztók IVR-rendszeren keresztül is értesítést kaptak a díjkorrekcióról minden alkalommal, amikor a társaságot telefonos ügyfélszolgálati csatornáján felkeresték.
- A fenti a), b) és c) pontokban ismertetett tájékoztatásokra továbbá a szerződéskötést megelőzően került sor (azaz ezek az előzetes álláspontban foglaltakkal szemben nem tekinthetők utólagos tájékoztatásoknak), így alkalmasak voltak arra, hogy a fogyasztó –

⁵⁵ VJ/26-27/2024.

⁵⁶ VJ/26-5/2024. számú adatszolgáltatás 15. pont

⁵⁷ VJ/26-23/2024. számú adatszolgáltatás 2. pont 2. oldal

⁵⁸ VJ/26-91/2024., VJ/26-95/2024.

amennyiben a díjkorrekciós szerződési feltételt nem találta elég kedvezőnek – módosítsa üzleti döntését akként, hogy nem köt új szerződést, illetve nem hosszabbítja meg meglévő szerződését a társasággal. A felsoroltakon túl a One számlalevélben, valamint a MyVodafone alkalmazásban is tájékoztatta a fogyasztókat a díjkorrekcióról, azonban e csatornák jellegüknél fogva valóban elsősorban utólagos tájékoztatásra alkalmasak.

75. Másodsorban, a One a Bírágközlemény 49. pontjára hivatkozással kérte, hogy – mivel a vizsgálat tárgyát képező reklámeszközökkel kapcsolatban csak bizonyos információk feltüntetésével kapcsolatos mulasztást állapít meg a GVH – [ÜZLETI TITOK].
76. Harmadszor, a One kifejtette, hogy mivel az előzetes álláspont 60. pontjában hivatkozott NMHH-kutatás csak a számlalevelek felületes átnézéséről tanúskodik, nem például az ÁSZF-ről vagy az egyedi fogyasztói szerződésekről, vagy egyéb kommunikációs anyagokról, ezért az eljárás alá vont álláspontja szerint a jogsértés értékelésekor az említett NMHH-kutatás legfeljebb csekély súllyal vehető csak figyelembe.
77. Negyedrészt, az eljárás alá vont aláhúzta, hogy [ÜZLETI TITOK], jelezve, hogy a One tájékoztatási gyakorlata nem tekinthető aggályosnak, mivel rendelkezésre áll a piacra gyakorolt tényleges hatást igazoló adat, amely azt támasztja alá, hogy a vizsgált magatartás nyilvánvaló módon nem volt alkalmas a versenyfolyamat érdemi torzítására és a fogyasztók döntésének érdemi befolyásolására sem.
78. Ötödször, az eljárás alá vont azzal érvelt, hogy tudatos rosszhiszeműség vagy szándékosság egyáltalán nem állt fent részéről (mivel alapvetően annak előzetes megítélésében tévedett, hogy a hazai fogyasztók mennyire tudatosan járnak el szerződéskötéskor az inflációs környezetre tekintettel), amit szintén nyomatékos enyhítő körülményként kért értékelni, csakúgy, mint az általa az inflációkövető díjkorrekcióval érintett lakossági tarifák esetében alkalmazott önkéntes díjkönnyítési intézkedéseket (melyek értelmében 2026. július 1-ig eltekint a lakossági ügyfelek számára nyújtott, helyhez kötött internet és televízió-, valamint mobil előfizetések esetében a 2025. májustól tervezett 3,5 százalékos valamint a jövő évben esedékes inflációkövető díjkorrekció bevezetésétől).
79. A fentiekén túlmenően az eljárás alá vont az ismétlődés keretében értékelt korábbi jogsértések kapcsán rámutatott, hogy az azokra tekintettel kiszabott bírságok a legtöbb esetben többszörösen elmaradtak az előzetes álláspontban kilátásba helyezett bírság nagyságrendjétől, ráadásul az öt hivatkozott ügy közül kettő kilenc, egy pedig tíz éves, relevanciájuk csekély, és a jelen eljárás tekintetében súlyosító körülményként az előzetes álláspontban jelzett mértékben nem indokolt őket figyelembe venni, különös tekintettel arra is, hogy többükben félrevezető állítások miatt járt el a GVH, míg a jelen eljárásban legfeljebb a társaság általi gondatlan mulasztás adhat jogsértésre gyanút.
80. A One végezetül vállalta, hogy [ÜZLETI TITOK].

V.

Jogszályi háttér

81. Az Fttv. 1. § (1) bekezdése szerint az Fttv. állapítja meg a termékhez kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a

fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra, valamint az ilyen kereskedelmi gyakorlat tekintetében alkalmazott magatartási kódexekre vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait. Ugyanezen cikk (2) bekezdése szerint az Fttv. hatálya arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint.

82. Az Fttv. 2. § értelmében az Fttv. alkalmazásában:

- fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,
- termék: áru vagy szolgáltatás, ideértve az ingatlantulajdont, a digitális szolgáltatást és digitális tartalmat, valamint a jogokat és kötelezettségeket is,
- kereskedelmi gyakorlat: a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek a termék 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,
- ügyleti döntés: a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát a termékkel kapcsolatban.

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

84. Az Fttv. 3. § (1) bekezdése kimondja, hogy tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. Az Fttv. 3. § (3) bekezdése szerint tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).

85. Az Fttv. 7. § (1) bekezdése alapján 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 készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

Ugyanezen szakasz (2) bekezdése 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.

86. Az Fttv. 9. § (1) bekezdése értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett termék értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll. A (2) bekezdés szerint az (1) bekezdés szerinti vállalkozás felel akkor is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára.
87. 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.
88. Az Fttv. 11. § (1) bekezdése szerint a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál – a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével – a következő szempontok irányadóak:
- a) az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége, figyelemmel különösen a kommunikáció eszközének jellegére, a jogsértéssel érintett földrajzi terület nagyságára, a jogsértéssel érintett üzletek számára, a jogsértés időtartamára vagy a jogsértéssel érintett termék mennyiségére, vagy
 - b) a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.
89. Az Fttv. 19. § c) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a Gazdasági Versenyhivatal eljárása tekintetében a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) rendelkezéseit kell alkalmazni.
90. Az eljáró versenytanács határozatában a Tpv. 76. § (1) bekezdésének
- f) pontja alapján megállapítja a jogsértés tényét;
 - k) pontja alapján bírságot szab ki.
91. A Tpv. 78. § (1) bekezdésének a) pontja alapján az eljáró versenytanács bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozó jogsértő magatartást valósít meg, ide nem értve a VI. Fejezetben szabályozott magatartásokat.
92. A Tpv. 78. §-ának 2023. szeptember 1. előtt hatályos (1b) bekezdése értelmében a bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve azon – a határozatban azonosított – vállalkozás csoport a határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja. Figyelemmel azonban arra, hogy a jelen ügyben vizsgált kereskedelmi gyakorlat a rendelkezésre álló információk szerint legalább 2024. májusig folyamatban volt, így a Tpv. 78. §-ának 2023. szeptember 1-től hatályos (1b) bekezdése alkalmazandó, amely szerint a bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve azon – a határozatban azonosított

- vállalkozáscsoport a határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tizenhárom százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja.
93. 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. Ha a határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételről nem áll rendelkezésre hiteles adat, az utolsó hitelesen lezárt üzleti év nettó árbevétele az irányadó. A nettó árbevétel számítására egyebekben megfelelően alkalmazni kell a 24. § (3) bekezdését és a 27. § (7) bekezdését.
94. A Tpv. 78. §-ának (3) bekezdése alapján 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. A (3a) bekezdés értelmében az eljáró versenytanácsot a (3) bekezdés szerinti mérlegelés körében az (1b) bekezdés nem köti. Az (1b) bekezdést a 76. § (1) bekezdés k) pontja szerinti döntés meghozatalakor kell alkalmazni.
95. A Tpv. 46. § (1) bekezdése alapján a versenyfelügyeleti eljárásra a Tpv.-ben foglalt rendelkezéseket kell alkalmazni. Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) rendelkezéseit akkor kell alkalmazni, ha azt a Tpv. kifejezetten előírja.

VI.

Jogi értékelés

VI.1. Hatály, hatáskör, illetékesség

96. A fentebb ismertetett tényállásra az Fttv. rendelkezései alkalmazandók tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont által alkalmazott, vizsgált tájékoztatások természetes személy fogyasztóknak szóltak.
97. Az Fttv. 10. § (3) bekezdése szerint a GVH kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
98. Jelen eljárásban a gazdasági verseny érdemi érintettsége fennáll, tekintettel a kifogásolt kommunikációk kiterjedtségére, az eljárás alá vont vállalkozás előfizetői jelentős hányadának érintettségére, továbbá arra, hogy az eljárás alá vont vállalkozás magas árbevétellel rendelkezik. Így az Fttv. 11. § (1) bekezdés a) és b) pontjai alapján az eljárás a GVH hatáskörébe tartozik.
99. A GVH illetékességét a Tpv. 45. §-a állapítja meg.

VI.2. Eljárás alá vont felelőssége

100. Az Fttv. 9. § (1) bekezdésében alkalmazott érdek-elv figyelembevételével a jelen versenyfelügyeleti eljárás során vizsgált kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatban az eljárás alá vont vállalkozás felelőssége megállapítható az alábbiak szerint.
101. A vizsgálatlal érintett szolgáltatásokat az eljárás alá vont nyújtja közvetlenül a fogyasztók részére, a kapcsolódó kereskedelmi kommunikációkat is a vállalkozás hozta létre és tette közzé, és ezzel összefüggésben a szolgáltatások igénybevételének ösztönzése az eljárás alá vontnak közvetlenül érdekében állt, mivel abból bevétele származott a vizsgált időszakban.

VI.3. Érintett fogyasztói célcsoport

102. Az eljárás alá vont vállalkozás vizsgált kereskedelmi gyakorlata valamennyi olyan fogyasztót érint, akik elektronikus hírközlési szolgáltatást – ezen belül elsősorban mobil hang- és/vagy adatszolgáltatást, műsorterjesztési szolgáltatást, vezetékes internet-, illetve hangszolgáltatást – vesznek igénybe, illetve kívánnak igénybe venni. Az érintett fogyasztói célcsoportba tartoznak az eljárás alá vont vállalkozás már meglévő és lehetséges új ügyfelei is.
103. A kereskedelmi gyakorlattal érintett fogyasztók között nem azonosítható koruk, hiszeékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott csoport, illetve speciális tudás vagy magasabb tudatossági szint sem várható el a fogyasztóktól, így a vizsgált kereskedelmi gyakorlat megítélése során az Fttv. 4. § (1) bekezdése szerint az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki észszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.
104. Az érintett fogyasztók hírközlési szolgáltatási szerződések futamidejével, a díjmelési lehetőségek érvényesítésével kapcsolatos általános ismeretei, tudatossága kapcsán az eljáró versenytanács az alábbi körülményeket kívánja kiemelni.
105. A határozott idejű szerződések jellemzően valamiféle kedvezményt biztosítanak a fogyasztók számára a határozatlan idejű szerződések havidíjához képest, így az érzékeny magyar fogyasztók kapcsán alappal feltehető, hogy jelentős arányban választják ezt a konstrukciót, különösen, ha az előfizetéshez készülékvásárlás is kapcsolódik, mely esetben a kedvezményes készülékdíj ugyancsak hűségidő vállalásához kötött. Mindazonáltal az eljáró versenytanács értékelése szerint nem feltétlenül tudatosul, rögzül a fogyasztókban az, hogy határozott idejű szerződés esetén a havidíjuk egy másik csomag vagy konstrukció havidíjához van kötve, és a hűségidő vállalása valójában a kedvezmény fixálását jelenti, nem pedig a havidíj összegét. E körben a jellemző fogyasztói magatartást, ismereteket jól érzékeltetik az NMHH által végeztetett kutatás megállapításai (ld. 61. pont), miszerint a fogyasztók jelentős része (86%-a) a havi távközlési számláit egyáltalán nem, vagy csak felületesen nézi meg, valamint az eljárás alá vont felmérésének⁵⁹ eredményei, amely alapján [ÜZLETI TITOK]. Mindezekből észszerűen levonható az a következtetés, hogy az átlagfogyasztó a díj esetleges jövőbeli változásának lehetőségével sem volt tisztában.

⁵⁹ VJ/26-41/2024. 4. sz. melléklet, 33. oldal

106. Az eljárás alá vont észrevételeiben jelezte, hogy a számlalevelek áttekintésének felületessége nem jelenti automatikusan azt, hogy a fogyasztók az ÁSZF-eket és az egyedi szerződési feltételeket sem ismerik meg kellő alaposítással. Az eljáró versenytanács ezzel szemben rámutat, hogy általános – iparágtól független – tapasztalat, hogy a fogyasztók a hosszú, bonyolult szövegezésű szerződéses, felhasználási feltételeket gyakran nem tanulmányozzák, s ez feltehetően az eljárás alá vont szolgáltatása esetében is érvényesülhetett, tekintve különösen, hogy a jogelőd Vodafone 2023. január 1-jétől hatályos ÁSZF-je⁶⁰ például 122 oldal terjedelmű volt, amelyhez számtalan melléklet is tartozott, melyek közül a díjszabásra vonatkozó rész önmagában is 663 oldalt tett ki. Egy már ismert, korábban is igénybe vett szolgáltatás esetében még kevésbé valószínűsíthető, hogy az előfizetés meghosszabbítását megelőzően a fogyasztók jelentősebb időt, energiát fordítanak a – jórészt ismertnek tételezett – szerződéses feltételek elolvasására. Ezt tetézi, hogy az eljárás alá vont ÁSZF-je évente több alkalommal módosul, így feltehető, hogy a fogyasztók jellemzően nem törekednek arra, hogy a terjedelmes dokumentumok aktuális tartalmával mindenkor „képben legyenek”, ráadásul a változásokról a fogyasztók a számlalevelek útján értesülhet(né)nek, amelyekről viszont az NMHH-kutatás alapján megállapítható, hogy csak felületes tájékozódás tárgyát képezik.
107. A havidíjak változatlanóságára vonatkozó fogyasztói várakozást a vizsgált időszakban különösen is erősítette az a körülmény, hogy bár a hírközlési szolgáltatók a 2000-es évek elején alkalmaztak inflációs díjemeléseket, és adott esetben ez a lehetőség az ÁSZF-jeikben továbbra is szerepelt, a 2020-2021-től erősödő áremelkedési tendenciát megelőzően a hírközlési szektorban nem volt jellemző gyakorlat az éves árkiigazítás. Ezt jól szemléltetik a fenti 15. pontban bemutatott adatok is, amelyek a 2023. évi jelentős inflációs árkorrekciót megelőző időszakokra csak enyhe növekedést vagy stagnálást jeleznek, s a költségek emelkedésének hátterében is inkább a bővebb szolgáltatási tartalom, semmint a meglévő szolgáltatások díjának változása állhatott.
108. Az inflációs árkorrekció alkalmazása ezért a fogyasztókat váratlanul érte, és azzal sem voltak tisztában, hogy mit tehetnek ebben a helyzetben, különösen, ha határozott idejű szerződéssel rendelkeznek, felmondhatják-e azt a díjváltozásra tekintettel. A fogyasztói bizonytalanságot jól szemlélteti az a körülmény is, hogy az NMHH 2023 januárjában szükségesnek tartotta egy kifejezetten erre a témára fókuszáló tájékoztató⁶¹ kiadását: *„Tavaly és idén egyre több előfizető találkozhatott azzal, hogy a korábban éveken át változatlan – vagy akár csökkenő – telefon-, internet- és kábeltévé díjak emelkedni kezdtek. Ennek nyomán jogosan merül fel a kérdés: mikor és milyen feltételekkel szabad a szolgáltatóknak a díjaikat megemelnüik? Mi a helyzet a határozott idejű, más néven hűség szerződésekkel? És mit érdemes tudni az elmúlt évben ismét felbukkant automatikus inflációkövető díjkorrekcióról?”* A tájékoztatóban az NMHH kifejezetten felhívja a fogyasztók figyelmét arra, hogy a hűségidő vállalásával megkötött, határozott időtartamra szóló előfizetői szerződés nem jelenti azt, hogy a „hűségidő” alatt az előfizetési díjak nem változhatnak.

⁶⁰ https://multimedia.one.hu/pdf/one/aszf/20210630Utan/lakossagi/2023/2023-01-01/ASZF_0_torz_s_hatalyos_20230101.pdf

⁶¹ VJ/26-39/2024. Mit érdemes tudni az inflációkövető díjkorrekcióról?

VI.4. A vizsgált magatartás értékelése

109. Az alábbiakban az kerül értékelésre, hogy az eljárás alá vont vállalkozás a díjkorrekcióval kapcsolatos tájékoztatási gyakorlata során a határozott idejű szerződéssel igénybe vehető szolgáltatásainak népszerűsítésekor elhallgatta-e, illetve időszerűtlen módon bocsátotta-e rendelkezésre a díjkorrekció meghirdetett árakat érintő érvényesítését (és a kötbérmentes felmondási lehetőség kizártát), mint lényeges információkat.
110. A vizsgálat nem terjed ki az eljárás alá vont vállalkozásnak az ágazati szabályozás (Eht., valamint Eszr.) szerinti, előfizetőket érintő tájékoztatási kötelezettségének ellenőrzésére, mivel az nem tartozik a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe.
111. A megtévesztő mulasztás tényállásának megállapíthatóságához az alábbi négy tényező értékelése szükséges:
- a szóban forgó információ jelentős (a tájékozott ügyleti döntéshez szükséges) legyen (IV.4.1.);
 - a vállalkozás elhallgatja, elrejtje azt, vagy homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, és a jelentős információ a körülményekből sem derül ki (IV.4.2.);
 - a jelentős információ elhallgatása a fogyasztó ügyleti döntését befolyásolja, vagy arra alkalmas (IV.4.3.);
 - van-e olyan térbeli vagy időbeli korlátja a kommunikációnak, amely akadályt képez az információ fogyasztóhoz való eljutása szempontjából, illetve a vállalkozás mindent megtett-e, hogy az információt ezek ellenére eljuttassa a fogyasztóhoz (IV.4.4.).

VI.4.1. Az információ jelentős volta

112. Az eljáró versenytanács értékelése szerint a tájékozott ügyleti döntéshez szükséges, és ezért jelentős az az információ, hogy a vállalkozás – korábbi gyakorlatától eltérően – a jövőben évente ismétlődő jelleggel és a határozott idejű szerződésekre is kiterjedően inflációs korrekciót kíván érvényesíteni, hiszen az a fogyasztók által fizetendő ár mértékét befolyásolja. A Gazdasági Versenyhivatal következetes gyakorlata szerint pedig egy terméknek lényeges, a fogyasztói döntés szempontjából alapvető tulajdonsága az érte fizetendő ár.⁶² Az ár a fogyasztó számára a versenyző áruk közötti választás során az eligazodást jelentő legfontosabb mérce.
113. A határozott idejű szerződésekkel összefüggésben szintén jelentős információ, hogy egy adott (egyoldalú) intézkedés, áremelés az előfizető részére felmondási jogot keletkeztet-e. A hűség szerződések határozott időtartam előtti megszüntetése ugyanis csak szűk körben lehetséges, egyéb esetekben az előfizető jelentős kötbérfizetési kötelezettséggel szembesülhet, így az ilyen szerződésekkel rendelkező előfizetők számára különösen fontos a tájékozott ügyleti döntés meghozatala szempontjából, hogy a szerződéskötéskor megállapított díj a határozott időtartam során változhat-e, s ha igen, ez okot adhat-e a fogyasztó számára a szerződés jogszerű felmondására.

⁶² A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának az Fttv.-vel, Grt.-vel és a Tpv. III. fejezetével, a Gyftv.-vel és az Éltv.-vel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései (a továbbiakban: Elvi jelentőségű döntések) I.6.1.

VI.4.2. Az információ elhallgatása, homályos, félreérthető, időszerűtlen rendelkezésre bocsátása

114. Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a One az automatikus díjkorrekció ÁSZF-ben foglalt lehetőségének tényleges alkalmazásáról szóló üzleti döntését követően közzétett azon kereskedelmi kommunikációiban, amelyekben határozott időre szóló szolgáltatásait azok árának feltüntetésével és a határozott időtartamra vonatkozó tájékoztatással egyidejűleg népszerűsítette, az alábbi néhány kivételtől eltekintve semmilyen módon nem hívta fel a fogyasztók figyelmét arra a körülményre, hogy a megjelölt árak a határozott időtartam alatt is változhatnak. Ezzel az eljárás alá vont megtevesztette a fogyasztókat a szolgáltatásai ára tekintetében, hiszen a fogyasztók várakozása a korábbi tapasztalatok által is befolyásolt percepcióik alapján, illetve az egyoldalú díjemelés és az automatikus inflációs díjkorrekció közötti különbséggel kapcsolatos szakmai ismereteik hiányában az volt, hogy a hűségidő alatt a díjak változatlanok maradnak. Különösen is megtevesztőnek tekinthetőek a tényleges díjváltozást röviddel (néhány hónappal vagy héttel) megelőzően közzétett kommunikációk, mivel ezek esetében a meghirdetett árak a határozott időtartam egészséhez viszonyítva is csak rövid ideig érvényesültek.
115. Az árváltozásra vonatkozó utalás a 48. pontban írtaknak megfelelően csak 5 kommunikációban jelent meg. Ezeket az alábbi elvek mentén értékeli az eljáró versenytanács:
- *„Alapvető elvárás, hogy a vállalkozások a tájékoztatásuk lényeges és fő üzenetét körültekintően fogalmazzák meg, figyelembe véve azt is, hogy az apró betűs, illetőleg az egyéb forrásból beszerezhető további információk a tájékoztatásban betöltött szerepe a fogyasztói döntések szempontjából ténylegesen nem meghatározó. Ebből az alábbiak következnek.*
 - *Önmagában nem tiltott a főszöveghez képest kisebb betűmérettel szerepeltetett kiegészítő, magyarázó szöveg (lábjegyzet) alkalmazása. (...) Nem jogsértő tehát önmagában az, hogy a reklám egyes elemei nagyobb betűmérettel, figyelemfelhívó színnel vagy más megoldással kiemelten kerülnek közlésre – egészen addig, amíg a többféle betűméret nem válik a fogyasztó szempontjából kedvezőtlen információ észlelésének akadályává, amíg a tájékoztatás egyensúlya megbontásra nem kerül, például az észlelhetőséget, az olvashatóságot bizonytalanná, kétségessé tevő módon.*
 - *A reklámot közzétevő vállalkozások nem alapozhatnak arra az elvárára, hogy a fogyasztó olvassa el azokat az apróbetűs közléseket is, amelyeket egyébként a reklám észlelésének sajátosságaiból adódóan nem szükségszerűen tekint meg.”⁶³*
 - *„A nyomtatott sajtóban megjelenő reklámok sajátosságaiból adódóan az apróbetűs tájékoztatás is része lehet a fogyasztó által észlelt üzenetnek. Ahhoz azonban, hogy egy kiegészítő információ része lehessen az üzenetnek, (formai és tartalmi értelemben is) kapcsolódnia kell ahhoz az információhoz, amit kiegészíteni vagy egyéb módon módosítani hivatott: a fogyasztó számára az üzenet értelmezéséhez nem elég, hogy el*

⁶³ Elvi jelentőségű döntések, I.7.13. pont

*tudja olvasni alaposabban az egyes információkat, de az egyes részinformációk közötti tartalmi összefüggéseket is érzékelnie kell. (Vj/36/2012.)*⁶⁴

- *„Kizárólag a kommunikációs eszköz, illetve az információ jellegének értékelésével dönthető csak el, hogy az apró betű használata alkalmas-e a fogyasztók tisztességtelen befolyásolására. Az apró betű teljes értékű tájékoztatásnak minősül, amennyiben a megjelenített tájékoztatásokat a fogyasztónak módja van teljes egészében áttanulmányozni, és az apró betűs információ lényegesen nem módosítja a tájékoztatásban kiemelt módon közvetített üzenetet. (Vj/86/2007.)*⁶⁵
- *„[...] elvárás [...], hogy a főüzenet tartalmát kiegészítő vagy pontosító apró betűs tájékoztatás ne legyen ellentétes értelmű a főüzenettel vagy ne zavarja egyéb módon a főüzenet értelmezését, ugyanis egy szlogen vagy kifejezés [kategorikusan] pozitív tartalma mögé az ésszerűen eljáró fogyasztó nem feltételez megszorítást, és nem is várható el tőle, hogy ezen állítást megkérdőjelezze és utánanézzon az esetleges korlátozásoknak. (Vj/127/2015.)*⁶⁶ *„Amennyiben egy kategorikus, pozitív üzenetet egy olyan kiegészítő információ kísér, amely azzal ellentétes, illetve azzal nincs összhangban, akkor a kiegészítő tájékoztatásnak nem lehet korrigáló szerepe. (Vj/49/2016.)*⁶⁷

116. A 2023. decemberi szórólapon a kiegészítő tájékoztatás az árakat is tartalmazó főszöveghez képest apró betűvel, attól elszakítva, a lap alján egy hosszabb magyarázat részeként jelent meg, a határozott időre vonatkozó kitételrel azonos módon. A szórólap jellegénél fogva kézbe vehető, hosszasabban is tanulmányozható, így a következetes gyakorlat⁶⁸ értelmében a fogyasztónak alkalma van arra, hogy az apró betűs tájékoztatást is elolvassa, az ekként az észlelt üzenet részévé válhat. Formális megközelítésben éppúgy válhat ez az információ az észlelt üzenet részévé, mint a határozott időtartamra vonatkozó információ, mivel megjelenítésük módja azonos. Megjegyzendő ugyanakkor, hogy a fogyasztók számára – az automatikus díjkorrekcióval ellentétben – közzismert, hogy a hírközlési szektorban a hirdetett tarifacsomagok a megjelölt árakon jellemzően hűségidő vállalásával vehetők igénybe, így az átlagfogyasztó az árakat is tartalmazó főszöveg láttán vélhetően eleve határozott idejű igénybevételhez kötött, ekként a futamidő alatt változatlan díjakra asszociál, melynek ellensúlyozására nem feltétlenül elegendő a tényszerűen közzismert hűségidőre vonatkozó feltétellel azonos módon és formában történő, az árártól elszakított, apró betűs tájékoztatás, különös figyelemmel arra, hogy ebben az időpontban, viszonylag röviddel a díjkorrekció alkalmazása előtt az eljárás alá vont számára már ismert volt a díjváltoztatás tervezett mértéke, így semmi nem akadályozta meg abban, hogy a 2024. februártól érvényes díjakat a hirdetett árak közvetlen közelében ugyancsak feltüntesse, hasonlóan azon helyzetekhez, amikor csak bevezető jelleggel biztosít árkedvezményt egyes csomagjai havidíjából, mely esetekben a bevezető időszak után alkalmazott ár is feltüntetésre kerül (ld. pl. alább). Szintén lényeges, hogy a fentebb is idézett joggyakorlat értelmében az apró betűs tájékoztatás

⁶⁴ Elvi jelentőségű döntések, I.7.17. pont

⁶⁵ Elvi jelentőségű döntések, I.6.24. pont

⁶⁶ Elvi jelentőségű döntések, I.6.50. pont

⁶⁷ Elvi jelentőségű döntések, I.6.54. pont

⁶⁸ Elvi jelentőségű döntések, I.7.19. pont: *„a nyomtatott sajtóban, szórólapokon megjelenő kereskedelmi kommunikáció esetén a fogyasztónak lehetősége van arra, hogy azt alaposabban, hosszabb időt ráfordítva, akár többször visszatérve tanulmányozza azt”.*

nem lehet ellentétes értelmű a kategorikusan pozitív főüzenettel, márpedig egy röviddel az ismert mértékű áremelést megelőző, a még nem emelt árat hirdető főüzenet tartalmát lényegesen módosítja az a körülmény, hogy 2-3 hónapon belül jelentős áremelésre fog sor kerülni.



The graphic is a rectangular box with a teal header containing the text "Gigabit Net". Below the header, the text reads "1000 ↓ 40 ↑ Mbit/s, Wi-Fi Modemmel" in black, with a teal arrow pointing down next to "1000" and a teal arrow pointing up next to "40". Below this, "0 Ft/hó" is written in teal, and at the bottom, "a 4. hónaptól: 8065 Ft/hó" is written in black.

117. A 2023. decemberi plakáton a kiegészítő tájékoztatás szintén az árakat is tartalmazó főszöveghez képest apró betűvel, attól elszakítva, a lap alján egy hosszabb magyarázó szöveg részeként jelent meg, a határozott időre vonatkozó kitételrel azonos módon. A plakáton feltüntetett apró betűs tájékoztatás tanulmányozására a következetes gyakorlat értelmében a fogyasztónak jellemzően kisebb esélye van,⁶⁹ az észlelhetőséget nagyban befolyásolhatja a plakát mérete, elhelyezkedése. A jelen esetben egy olyan, kb. A4 méretű eszközről van szó, amelynek az alján letéphető, az értékesítési partner elérhetőségét tartalmazó „fülek” találhatóak, így feltehető, hogy a kihelyezésre a fogyasztó számára hozzáférhető módon, szemmagassághoz közeli magasságban, ezért olvasható formában került sor, így a díjváltozásról szóló tájékoztatás is az észlelt üzenet részévé válhatott. E körben is relevánsak ugyanakkor a szórólap kapcsán fentebb kifejtett azon érvek, miszerint az automatikus díjkorrekcióval ellentétben a hűségidő léte az átlagfogyasztó számára vélhetően közismert, így ezen információ vonatkozásában elegendő lehet az árártól elszakított apróbetűs tájékoztatás, ugyanakkor viszonylag röviddel a díjkorrekció alkalmazása előtt, a díjváltoztatás tervezett mértékének tudatában a díjkorrekció apró betűs tájékoztatásként történő közzététele jelentősen változtat a főüzenet kategorikus tartalmán, ami a joggyakorlat értelmében megtévesztő, miközben nem lett volna akadálya annak, hogy a 2024. februártól érvényes díjak a hirdetett árak közvetlen közelében kerüljenek feltüntetésre.
118. A 2024. januári katalógusban a kiegészítő tájékoztatás az árakat és a 12 hónapra szóló érvényességet is tartalmazó főszöveghez képest apró betűvel, attól elszakítva jelent meg. Az eljáró versenytanács e körben visszautal a fenti 116. pontban a 2023. decemberi szórólap értékelése kapcsán kifejtettekre, azzal, hogy mivel a jelen pontban elemzett 2024. januári katalógusban a díjkorrekciós tájékoztatás a határozott idejű szerződéses feltételtől elkülönülten, annál kisebb méretben jelent meg, még inkább relevánsak azok a

⁶⁹ Elvi jelentőségű döntések, I.7.19. pont: „a kültéri kommunikációs eszközök (óriásplakát, citylight, az üzletben elhelyezett, de a külső tér felé néző plakátok stb.) befogadására egy fogyasztónak korlátozott ideje, néhány másodperce van. Ebből következően ezen kommunikációs eszközök néhány motívummal dolgozhatnak, amennyiben hatásosak kívánnak maradni (főszór, kép és embléma), s jellemzően nem azonos súllyal, nem azonos mérvű kiemeléssel jelennek meg ugyanolyan fontos közlések (pl. a főszór és az annak helyes értelmezéséhez szükséges információk). A kereskedelmi kommunikáció főüzenetének tehát kiemelkedő szerepe van, s az apró betűs információk tájékoztatásban betöltött szerepe gyakorlatilag elhanyagolható”, míg „a beltéri (pl. az üzlethelyiségen belül alkalmazott) kommunikációs eszközök esetén a fogyasztóknak lehetőségük lehet a kommunikációs eszköz alaposabb, nemcsak a főszórokra korlátozódó tanulmányozására, illetőleg a vállalkozás munkatársaitól, partnereitől stb. azonnal kiegészítő információkhoz juthatnak”.

megállapítások, amik a díjkorrekciós tájékoztatás arra való alkalmatlanságát taglalják, hogy a főüzenet megtévesztő jellegét kiigazítsa.

119. A 2024. januári és februári (teljesen azonos tartalmú) online és televíziós spotban hallható módon nem történik utalás sem az árakra, sem a határozott idejű igénybevételre, sem a díjváltozás lehetőségére. Ezek az információk a videó végén láthatóak, olvashatóak azonos képernyőképen, azonos ideig, bár eltérő, de egyaránt észlelhető méretben, így a díjkorrekciós tájékoztatás alkalmas arra, hogy az árakra vonatkozó üzenet helyes értelmezéséhez szükséges információkat a fogyasztóknak eljuttassa.

VI.4.3. A fogyasztó ügyleti döntése, annak befolyásolása, erre való alkalmasság

120. A kereskedelmi gyakorlat akkor megtévesztő, ha alkalmas a fogyasztó ügyleti döntésének befolyásolására. Kiemelendő (összhangban a törvény indokolásával), hogy az ügyleti döntés fogalma szélesebb terjedelmű a fogyasztó gazdasági döntéseinek polgári jog szerinti fogalmánál, a szerződési akarat kifejezésénél. Ügyleti döntésnek minősül a fogyasztó azon döntése, amikor azonosítja a szükségletét, és valamely vállalkozást vagy valamely szolgáltatást választja szükséglete kielégítésére.
121. 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. Ez a folyamat a fogyasztók figyelmének felkeltését is magában foglalja, s a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen magatartások, kereskedelmi gyakorlatok tilalma már e szakasszal kapcsolatban is érvényesülést kíván, így ez sem történhet tisztességtelen módon. Nemcsak az olyan magatartás lehet jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza a fogyasztó döntését, hanem minden olyan magatartás, amely érdemben kihatással van a folyamatra – ideértve a figyelem felkeltését is. Kifogásolható már önmagában az a körülmény, hogy a tisztességtelen magatartás, kereskedelmi gyakorlat hatására a fogyasztó felveszi a kapcsolatot a vállalkozással, keresi annak termékét.
122. Az eljáró versenytanács jelen ügyben a fogyasztók ügyleti döntéseinek tekinti például, hogy a fogyasztó:
- vállalja-e határozott időre szóló szerződés megkötését (új előfizetőként, prepaid csomagról váltva vagy lejárt szerződését megújítva/meghosszabbítva);
 - a határozott időre szóló szerződést milyen feltételekkel köti meg (pl. díjcsomag, futamidő);
 - felmondja-e szerződését, ha igen, mikor;
 - megfontolja-e a díjcsomagváltást vagy a szolgáltatóváltást.
123. Az a körülmény, hogy az eljárás alá vont a díjkorrekció alkalmazásáról szóló üzleti döntése meghozatalát követően közzétett kereskedelmi kommunikációiban elhallgatta áremelési szándékát, illetőleg a díjkorrekció egyes szerződéses konstrukciókra (különösen a határozott idejű szerződések felmondásának jogára) gyakorolt hatását, alkalmas volt arra, hogy a fogyasztókat olyan ügyleti döntés meghozatalára készítse, amit egyébként nem hoztak volna meg.
124. Ha ugyanis a fogyasztók számára nyilvánvalóvá vált volna, hogy a One a határozott idejű szerződéseket is érintően az infláció mértékével azonos (tehát jelentősebb) mértékű áremelést tervez, amely a hűség szerződések esetében nem keletkeztet jogszerű

felmondásra lehetőséget, akkor ennek tudatában mérlegelhetnék volna, hogy meghosszabbítsák-e szerződésüket és/vagy újabb határozott idejű szerződést kössenek-e, illetve milyen díjazású, ár-érték arányú csomagra fizessenek elő, esetleg határozatlan idejű szerződésre váltsanak-e (amit bármikor további jogkövetkezmény nélkül felmondhatnak, vagy amelyről bármikor másik – adott esetben alacsonyabb díjú – csomagra vagy akár másik szolgáltatóra is válhatnak), vagy más szolgáltatót válasszanak.

125. A rendelkezésre álló fogyasztói panaszok, visszajelzések is alátámasztják, hogy voltak olyan fogyasztók, akik ténylegesen is másképp döntöttek volna, ami egyértelműen alátámasztja a magatartás ügyleti döntések torzítására való alkalmasságát. Az eljáró versenytanács az alábbiakban ezekből a panaszokból emel ki néhányat:

- „2022.10.30-án és 2022.12.07-én (személyes és telefonos ügyfélszolgálaton) sem hangzott el, 2023. január 2-ától az infláció követő árváltozás az ő elő fizetéseit is érinteni fogja. Az ügyfél ha ezeket az információkat megkapja hosszabbítás előtt, akkor mérlegelt volna, hogy így is szeretne-e hosszabbítani. Mivel ezek a fontos információk sem személyesen, sem szóban nem hangzottak el egyszer sem, így az elégedetlenségének szeretne hangot adni, és nem tartja jogosnak, hogy a havidíjai emelkedni fognak, hiszen nem az emelt árakra szerződött” (CCT-012023-365866)
- „2022.12.08-án meghosszabbította a szerződését, ekkor nem tájékoztatták a várható inflációt követő áremelkedésről. Az ügyintéző még ki is emelte, hogy 1 évig nem fog változni az előfizetés díja. Ha tudott volna ügyfél az áremelkedésről, döntésekor figyelembe vette volna ezt a tényt és nem biztos, hogy hosszabbít.” (CCT-012023-361755)
- „Előfizető panaszt szeretne tenni, mert nem tájékoztattak az áremelkedésről, mert nem működik az applikáció ahonnan a számlát letudná tölteni (...) A hűségido januar 19 letelt viszont a rendszeren aprilis 25 ir ami nem valos. Ez alltal nincs valasztasi lehetosege, hogy felmondja a szerzodest vagy marad a vodafonenal A valasztasi lehetosegetol fosztottak meg.” (CCT-012023-443704)
- „úgy érzi, félre lett ezzel tájékoztatva, mert nem hosszabbított volna ilyen feltételekkel, ha rendesen tájékoztatják az ügyintézők” (CCT-012023-449393)
- „panaszolja hogy az ügyintéző szerződésmódosítás előtt nem jelezte hogy lesz áremelés, mert akkor átgondolta volna. Úgy gondolja amit aláírt 1 éves szerződést azt nem illene módosítani” (CCT-012023-459358)
- „Novemberben telefonon megkerestek, hogy szerződést hosszabítsak, de nekem idén januárig szólt. Megkérdeztem miért előnyös ez nekem, azt a választ kaptam, hogy még a 2022-es áron kaphatom, de ha csak januárba kötöm újra akkor már valószínűleg emelt díjon fogom, mert a infláció miatt emelés várható. Ezt megfontolva kötöttem újra (1évre).” (CCT-022023-538243)
- „2022.11.30 sszerződést hosszabítottam. Az akkor kapott havi díj ajánlatot elfogadtam, két év határozott idő tartamra kötöttem szerződés, az ügyfélszolgálaton nem kaptam konkrét tájékoztatást az esetleges havidíj emelésről. Ennek tudatában nem váltaltam volna további két év hűségét.” (CCT-022023-502646)

- „Állítása szerint ha még októberben, amikor hosszabbított tájékoztattuk volna arról, hogy emelkedni fog a havidíja, akkor nem kötötte volna meg, mert nem tudja ezt a havidíjat fizetni.” (CCT-022023-495603)
- „12.02-án hosszabbított szerződést értékesítési kollégával, aki nem tájékoztatta arról, hogy január 2-án áremelés fog történni. Ügyfél ha ezt tudja nem hosszabbít szerződést hanem elviszi másik szolgáltatóhoz a szolgáltatását.” (CCT-022023-495577)
- „Illetve ha tudtam volna hogy módosul akkor vagy konfigurációt vagy szolgáltatás lemondást kértem volna.” (CCT-022023-505996)
- „bontási osztálytól kapott ajánlatot ahol konkrétan hívásban elhangzik hogy minden kedvezménnyel együtt a 3 előfizetésre összesen 17.000FT lesz a havidíja. (...) kéri az ott elhangzott havidíjat számlázzuk mert ezért maradt.” (CCT-022023-552027)
- „elmondása szerint az hangzott el, hogy ő csak akkor köt határozott idejű szerződést, ha a havidíj nem fog változni és értékesítő kolléga arról biztosította, hogy változatlan marad a havidíj” (CCT-022023-569842)
- „Ügyfélnek a megtartó csoport adott ajánlatot, és ott azt mondták nekik, hogy 4693Ft lesz a számla és ő ennek távlatában döntött úgy, hogy nem bontja a szerződést. Azt mondja ügyfél, hogy a januári emelésről nem lettek tájékoztatva” (CCT-022023-590279)

126. Az eljáró versenytanács – a VJ/25/2023. számú ügyben kifejtettekkel egyezően – az eljárás alá vont panaszok reprezentativitását, számát, arányát kifogásoló álláspontjával nem ért egyet: a jogsértés megállapításához elegendő a megtévesztésre, ügyleti döntésre való alkalmasság, nem szükséges a tényleges megtévesztést, vagy az ügyleti döntés tényleges torzítását igazolni. Ugyanakkor, ha vannak olyan, a vizsgált magatartással közvetlenül összefüggő fogyasztói érzékelést és viselkedést rögzítő, hiteles dokumentumok, amelyek az adott fogyasztók esetében a ténylegességet (a megtévesztés, illetve ügyleti döntés torzításának megvalósulását) igazolják – anélkül, hogy az adott fogyasztók esetében meg lehetne kérdőjelezni az észszerűen eljáró, átlagos fogyasztói magatartást, azaz nem utal semmi olyan extrém állapotra, figyelmetlenségre, gondatlanságra, vagy elfogultságra a részükről, ami miatt csak a fogyasztó személye, magatartása lehetne a megtévesztés/torzítás oka – akkor az a jogsértés megállapításához szükséges alkalmasság egyértelmű bizonyítékának tekinthető. Nem elvárás, hogy az ilyen ténylegességet igazoló fogyasztók száma, aránya egy adott szint felett legyen, vagy hogy az ilyen fogyasztók köre statisztikai értelemben reprezentatív legyen a teljes fogyasztói kört illetően. E körben hivatkozik az eljáró versenytanács a releváns bírói gyakorlatra is.

- A fogyasztói sérelem bekövetkezése és az ezt követő igényérvényesítés ugyanis elkülönül, és nem feltétlenül együtt járó fogyasztói magatartás. A panaszok esetleges kis számának, vagy akár teljes hiányának oka lehet az adott termék relatív újdonsága, hátrányos tulajdonságainak időben eltérő megjelenése, a célcsoport csekély érdekeltségű és érdekvényesítő képessége, vagy akár a fogyasztók kognitív disszonanciája is. (VJ/64/2015.; Fővárosi Törvényszék 13.K.700.026/2018/11. 15. o.)
- A megtévesztésre alkalmasság is alapja lehet a jogsértés megállapításának, ezért nincs szükség a megtévesztés tényleges bekövetkezésére utaló konkrét fogyasztói panaszok vizsgálatára, így nincs relevanciája sem az ilyen fogyasztói panaszok hiányának, sem

pedig a felperes tevékenységével kapcsolatban kimutatható egyéb panaszok csekély számának. (VJ/108/2015.; FKMB 3.K.32.752/2016/12. 6. o.)

- Nem foghatott helyt a felpereshez érkezett, alaposnak bizonyult panaszoknak az összes szerződéskötéshez viszonyítottan alacsony számára vonatkozó felperesi hivatkozás sem (...) tekintettel arra, hogy a felperes panaszkezelési tevékenysége során elismert panaszokra fókuszáló vizsgálat teljes egészében a felperes kontrollja alá helyezné a hasonló panaszok vizsgálatát, mert a felperesi logikát követve, amennyiben minden panaszt elutasít, a hatáskörrel rendelkező hatóság számára nem marad vizsgálható kérdés. (...) A bíróság nem vitatja, hogy a benyújtott panaszok (és azok száma) fontos indikátorai lehetnek a jogszabálysértő magatartásnak, azonban akár a panaszok teljes hiánya sem vezethet arra a következtetésre, hogy az adott vállalkozás teljes egészében teljesíti jogszabályban előírt kötelezettségeit. (VJ/96/2013.; FKMB 13.K.30.470/2015/15. 10. o.)

VI.4.4. Térbeli vagy időbeli korlátok szerepe, az információ más módon való eljuttatása

127. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a vizsgált kommunikációk, amelyekben az eljárás alá vont hűségkedvezményvel igénybe vehető szolgáltatásait árakkal együtt népszerűsítette, nem támasztottak érdemi időbeli vagy térbeli korlátot az inflációs díjkorrekciónak és/vagy az évi egyszeri árváltoztatás lehetőségének feltüntetése előtt, hiszen ez az információ az árak helyes értelmezéséhez elengedhetetlenül szükséges, és a többi, az ár alkalmazásának feltételül szabott körülménnyel (pl. hűségidőszak hossza, elektronikus kommunikáció/fizetési mód vállalása) együtt feltüntethető lett volna. Ezt támasztja alá az is, hogy az eljárás alá vont a térbeli / időbeli korlátok tekintetében egyik legszűkebb áteresztő képességűnek tekinthető televíziós reklám esetében is meg tudta valósítani 2024 januárjában az információ észlelhető formában való feltüntetését.
128. Emellett kiemelendő, hogy a térbeli / időbeli korlátok kapcsán kialakult következetes joggyakorlat⁷⁰ értelmében *„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”,* illetőleg *„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*

⁷⁰ Elvi jelentőségű döntések, I.7.1. pont

információt elhallgató vagy elrejtő kommunikációs eszköz megismerésével azonos időpontban, illetve még a döntési folyamat azonos szakaszában az információt eljuttatja a fogyasztók számára. Erre a reklámkampány, a vállalkozás által alkalmazott médiamix általában alkalmatlan, hiszen [...] nem várható el a fogyasztótól, hogy egy intenzív, akár több hónapig tartó reklámkampány során az innen-onnan részletekben csöpögtetett információ-mozaikokat fejben összerakja, maga kutasson azután, hogy esetlegesen milyen csatornán keresztül juttathat el hozzá még reklámüzenetet a reklámozó [...].” Szintén lényeges, hogy „[h]a a fogyasztó csak a döntési folyamat egy későbbi szakaszában jut további információhoz a teljeskörűség látszatát nem keltő információ kapcsán, akkor ez jogsértést eredményez, amennyiben a későbbi döntési szakaszban szerzett valós információ lényegesen módosítja a korábbi szakaszban alkalmazott kereskedelmi kommunikáció üzenetét vagy a korábbi szakaszban alkalmazott kereskedelmi kommunikációban közölt információban szereplő lényeges árjellemző csak szélsőséges esetben, atipikus fogyasztói kör számára elérhetően érvényesül. (Vj/9/2010.)”⁷¹

129. A jelen esetben megállapítható, hogy bár a One – a vonatkozó hírközlési tájékoztatási követelményekkel összhangban, azoknak feltehetőleg megfelelően – számos csatornán tájékoztatta az előfizetőket az ÁSZF 2022. augusztusi módosításáról, illetve az annak alapján végrehajtott konkrét díjemelésekről, ezek a tájékoztatások nem voltak alkalmasak arra, hogy a várható díjemelésről, illetve a kapcsolódó fogyasztói jogokról egyértelműen és időszerűen informálják a fogyasztókat.
130. Inflációs díjkorrekcióra valamilyen formában a 2022. augusztus előtt hatályos ÁSZF és előfizetői szerződés keretében is lett volna lehetősége az eljárás alá vontnak, de azzal 2023 előtt éveken át nem élt. Hasonlóképpen jártak el a hírközlési piac más meghatározó szereplői is, azaz nem alkalmaztak rendszeres díjkiigazítást, így a fogyasztók nem szembesültek áremelésekkel, annak lehetősége nem vált köztudomású piaci gyakorlattá. (vö. III.1.3. fejezet) Mindezek alapján megállapítható, hogy a díjkorrekció érvényesítése 2023-tól újszerű magatartásnak minősült az elektronikus hírközlési szolgáltatások piacán.
131. 2023 elején – az ÁSZF-jeik korábbi vonatkozó módosítására alapozva⁷² – több szolgáltató is emelte hírközlési szolgáltatásainak árát, azonban az eljárás alá vont ekkor is elsőként érvényesítette a díjemelést, továbbá a többi piaci szereplő közel egyidőben megvalósított lépése okán is legfeljebb 2023 első hónapjaiban kaphatott nagyobb sajtóvisszhangot illetve közérdeklődést a kérdéskör, hiszen az ÁSZF-módosításoknak nem volt azonnali következménye a fogyasztókra nézve, és a szolgáltatók sem alkalmaztak proaktív tájékoztatást. Az NMHH is csak 2023 januárjában adott ki fogyasztói információs anyagot, vélhetően a hozzá érkező fogyasztói jelzésekre reflektálva. Mindazonáltal a díjemelések 2023 eleji általánossá válása a fogyasztók ismereteire, tudatosságára legfeljebb csak ezt követően fejthette ki hatását, így az eljárás alá vont 2022. októbertől alkalmazott kampányainak hiányos, időszerűtlen tájékoztatását semmiképp sem korrigálhatta. Emellett, a joggyakorlat⁷³ szerint „egy kereskedelmi gyakorlat általánossá válása, illetve a piac több szereplője általi alkalmazása nem jelenti

⁷¹ Elvi jelentőségű döntések, I.7.6. pont

⁷² Yettel 2022. március, Telekom 2022. szeptember, DIGI 2023. január

⁷³ Fővárosi Törvényszék 2021. november 19. napján kelt 103.K.706.642/2020/36. számú ítéletének 59. pontja (VJ/19/2018.)

annak tisztességességét, jogszerűségét és emellett azt sem, hogy a széleskörű alkalmazással a szakmai gondosság követelménye teljesülne.”

132. Mindezek alapján az eljárás alá vontnak az átlagos fogyasztói ismeretek, percepciók aktuálisan fennálló szintjéből kellett volna kiindulnia, amikor a 2023. januárban érvényesített díjemelést kommunikációját megtervezte, kivitelezte, és figyelemmel kellett volna lennie az átlagfogyasztó szokásos tájékoztatói módjaira. E körben releváns, hogy az eljárás alá vont által alkalmazott tájékoztatások a kommunikációs kampányban közölt üzenetekhez képest utólagosak, s azokkal a fogyasztók nem is feltétlenül találkozhattak. Egyrészt ugyanis a tájékoztatások időben a konkrét díjváltoztatás időpontjához igazodóan kerültek közzétételre, de 2022. október 25-ét megelőzően, illetve a két díjváltoztatás közötti időszakban a One nem alkalmazott egyéb tájékoztatói módszereket. Másrészt

- az ÁSZF-et ugyan a szolgáltatóknak a honlapjukon és az ügyfélszolgálaton közzé kell tenniük, de a fogyasztók a mindennapokban, ha csak nincs erre valamilyen kifejezett okuk, nem tanulmányozgatják a nagyon részletes, jogi szaknyelven megfogalmazott, hosszadalmas dokumentumokat;
- az ÁSZF módosításáról az előfizetőket a hírközlési jogszabályok értelmében számlalével útján tájékoztatni kell, de az új előfizetők esetében ez nyilvánvalóan nem releváns, a meglévő (és később szerződést hosszabbító/megújító) előfizetők kapcsán pedig nem mellőzhető, hogy gyakran a számláikat sem tanulmányozzák rendszeresen (vö. 61. pont), nemhogy a számlalével végén elhelyezett, gyakran több oldalas, sokszor saját előfizetésük szempontjából nem is releváns, apró betűs tájékoztatásokat, s az ÁSZF-ek ráadásul igen gyakran módosulnak, az eljárás alá vont esetében az utóbbi években szinte kétheti rendszerességgel (vö. 63. pont), ami nyilvánvalóan hozzájárulhat az előfizetők „éberségének elaltatásához”;
- a fogyasztóknak az előfizetői szerződés tartalmát elvileg kifejezetten jóvá kell hagyniuk, ugyanakkor 2023 júliusáig az előfizetői szerződések is csak utalásszerűen tartalmaztak a díjemeléssel kapcsolatos rendelkezéseket, ráadásul ezeket a fogyasztók szintén csak felületesen tanulmányozzák át, inkább hagyatkoznak az üzletkötők szóbeli tájékoztatásaira, akik a One előadása szerint csak 2022. október 25-től hívták fel az új és csomagváltó ügyfelek figyelmét a 2023. januári díjemelésre, ráadásul a fogyasztói visszajelzések alapján ez sem lehetett teljesen egyértelmű vagy nem feltétlenül valósult meg (teljeskörűen), hiszen számos fogyasztó arra panaszkodott, hogy az újabb hűségidős elköteleződésekor sem tájékoztatták a hamarosan bekövetkező inflációs korrekcióról;⁷⁴
- az internetes hirdetésekben, televízióban, rádióban, szóróanyagokban, plakátokon elhelyezett tájékoztatásokhoz képest a fogyasztói döntési folyamatban mindenképpen csak egy későbbi fázisban találkozhattak a fogyasztók a honlapi, IVR-es vagy ügyintézői tájékoztatásokkal, így azok a vizsgált kommunikációkhoz képest legfeljebb csak utólagos – a jogsértést meg nem szüntető – korrekciót jelenthettek, amennyiben

⁷⁴ Ld. alábbi 134. pontban a következő jelzéseket: CCT-122022-322089, CCT-122022-321004, CCT-012023-352883, CCT-012023-352034, CCT-012023-355037, CCT-012023-370812, CCT-012023-370395, CCT-012023-411071

azokkal a fogyasztók – a III.3.2. fejezetben jelzett időszakokban – ténylegesen találkoztak (ugyanakkor ez még a szerződéskötést megelőzően megtörténhetett).

Végezetül aláhúzza az eljáró versenytanács, hogy a díjváltoztatás lehetősége, különösen azokban az időszakokban, amikor a változás ténye és mértéke már ismert volt az eljárás alá vont előtt, lényegesen megváltoztatta a kommunikációkban foglalt, árakkal kapcsolatos tájékoztatások üzenetét, értelmét, így a már idézett joggyakorlat alapján annak kiegészítő jelleggel történő közlése akkor sem mentesít a jogsértés alól, ha az ténylegesen is eljut a fogyasztókhoz.

133. A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződéses kapcsolatokat általában jellemző információs aszimmetria a határozott időre szóló szerződést megkötni szándékozó, illetve azzal rendelkező fogyasztók esetében – a hűségidő jelentésével kapcsolatos téves fogyasztói percepció miatt – már a vizsgált magatartást megelőzően egyértelműen a fogyasztó hátrányára torzult. Az általános fogyasztói percepció kialakulása önmagában nem az eljárás alá vont felelősége. Azonban ezen fogyasztói percepció lehetőségével, létezésével a One-nak piaci működése, ügyfélkapcsolatai és az általa kapott fogyasztói jelzések alapján tisztában kellett lennie, így azt figyelembe kellett volna vennie saját magatartásának alakítása során.
134. Az eljáró versenytanács rámutat, az alábbi fogyasztói panaszok, jelzések egyértelműen alátámasztják azt a fogyasztói percepciót, hogy a határozott idejű szerződés a díjak változatlanóságát is garantálja számukra (és egyben azt is igazolják, hogy a fogyasztókhoz nem jutott el az az üzenet, hogy díjváltozásra fog sor kerülni, azzal csak a magasabb összegű számla kézhezvételekor szembesültek):
- *„novemberben hosszabbította csomagját, panaszolja, hogy nem tájékoztatták a várható áremelésről és arról, hogy a szerződési feltételekben lehetőség van az áremelésre, úgy tudta a hűségidős szerződés azt jelenti fix ára van az adott időszakra” (CCT-122022-322089)*
 - *„inflációkövető áremelkedéssel kapcsolatosan szeretne panaszt tenni, mert szerződés hosszabbítás alkalmával nem kapott a várható áremelésről információt. Emiatt megvezetve érzi magát. Kéri ennek kivizsgálását és a szerződésben megjelölt árak biztosítását” (CCT-122022-321004)*
 - *„panaszolja, hogy most szembesült a ténnyel a letöltött számlájában hogy januártól emeljük a tarifa havidíját. Panaszolja, hogy becsapva érzi magát, mert a szeptemberi szerződéskötésnél erről egyáltalán nem volt szó, egyoldalúnak érzi a módosítást, ebbe ő nem egyezik bele. Tájékoztattam, hogy benne van a szerződésben, hogy inflációkövetés miatt a vodafone emelhet havidíjat határozott idejű szerződés megléte alatt is. Panaszolja továbbá, hogy mindenről szokott sms értesítést kapni, vagy e-mailt, de erről nem érkezett, ha nem néz utána észre sem veszi. Úgy érzi ezt az információt keresni kellett és nem érti, hogy miért nem megy erről sms vagy e-mail tájékoztatás is.” (CCT-012023-352883)*
 - *„december 15 én meghosszabított két szerződését és az ügyintéző egy szóval nem említette, hogy az infláció követés miatt meg fog emelkedni a hűségidővel lekötött szerződése, hiányos tájékoztatás miatt ő szeretné ennek a jóváírását kérni” (CCT-012023-352034)*

- „2022.11.16-án Mammut üzletben járt, ahol azt az információt kapta, hogy a megkötött szolgáltatásai árban nem fognak változni, és 1évig 10540 forintot kell fizetnie. Ügyfél a mai nap folyamán kapott egy email értesítést, amiben feltüntetjük az árváltozással kapcsolatos információkat. (...) üzletben nem hangzott el olyan tájékoztatás, hogy a csomagok díjai növekedni fognak. Ügyfél szeretné kérni a jelenlegi árának megtartását” (CCT-012023-355037)
- „2022. december 29-én kötött üzletben Internet M csomagra szerződést 3990 Ft-os havi díjjal. Az ügyintéző azt a tájékoztatást adta, hogy a csomag díja 1 évig nem változik. A szolgáltatás másnap bekötésre került, működik. Ügyfél panaszolja, hogy 2023.01.04-én e-mailt kapott az áremelésről, ami 4910 Ft-ra emeli a csomag díját. Ügyfél kérdezi, hogy van-e lehetőség kötbérmentes lemondásra és meddig van erre lehetősége.” (CCT-012023-370812)
- „2022.12.27-én szerződést kötött velünk az összes előfizetésére. Ügyfélmegtartó csoporttól kapott ajánlatot telefonon, amit el is fogadott, a konkrét szerződéskötés pedig üzletben történt. Ügyfelünk egyik helyen sem kapott tájékoztatást az Inflációkövető áremelés bekövetkezéséről, ezért kéri, hogy csak az az összeg szerepeljen a számláiban a szerződés határozott idejének végéig, amiről tájékoztatást kapott” (CCT-012023-370395)
- „Előfizető panaszja: nem tartja jogosnak az áremelést, úgy, hogy hűségidőben van az előfizetése, és azért is, mert nem mondahtja le a kötbérmentesen” (CCT-012023-375154)
- „panaszt szeretne tenni mert nem ért egyet az inflációkövető áremeléssel kapcsolatban, szeretné ha visszahallgatnánk az utolsó szerződéskötést, mert akkor direkt megkérdezte és azt mondták neki, hogy nem fog emelkedni” (CCT-012023-376079)
- „Ügyfelünk kapott tőlünk egy mail, amin az áremelésről tájékoztattuk. Panasszal él hisz hűség ideje van még és egy fix árra kötöt szerződést velünk. Nem szeretné az árat emelt díjat, továbbra is a megegyezett havi költséget kívánja fizetni” (CCT-012023-398026)
- „A kérdésem az volna, hogy milyen jogalapon emelt a szolgáltató a hűségidős szerződéseim havidíjain, az én tájékoztatásom nélkül.” (CCT-012023-404211)
- „nem ért egyet a januári áremeléssel, mivel ő határozott időre kötötte meg a szerződést, határozott összegre” (CCT-012023-410636)
- „Ügyfél azt mondja, hogy hűségnyilatkozatot írt alá, amit nem tartalmazott az áremelés” (CCT-012023-414502)
- „Hűségidejű szerződése van 1 év időtartamra. Amikor a hűségidő hosszabbítás miatti szerződéskötés történt, nem tájékoztatták arról, hogy a hűségidő alatt lehetséges áremelés egy oldalúan és kifogásolja, hogy a cég 01.02 napjától egyoldalúan szerződést módosított és emelte a díjat.” (CCT-012023-411071)
- „Az inflációkövető árváltozásra vonatkozóan szeretne panaszt tenni. Nem fogadja el az áremelkedést, mivel neki 2023.06.02ig tart a hűségidő. Tájékoztattam, hogy erről mikor kapott értesítést. Ezt érti, elfogadja hogy akkor ez megérkezett számára.

Kivizsgálást kér a hűségidő ideje alatti áremelkedéssel kapcsolatban, mivel az elmúlt tíz évben hűségidő ideje alatt neki nem történt árváltozás.” (CCT-012023-417861)

- *„Szerinte önhatalmulag megváltoztattuk a szerződési feltételeket efi azt mondja h ő erre nem szerződött mert ő hűség nyilatkozatot kötött.” (CCT-012023-415481)*
- *„Előfizető sérelmezi, s kivizsgálást kér, mert a díjkorrekciót hűségidő alatt végrehajtottuk. Nem tartja korrektnek ezt az eljárást. Ígéretet cseréltünk a hűségidővel.” (CCT-012023-433730)*
- *„Panaszolja, hogy hűségidőben történt a díjkorrekció, mikor Ő azt az árat írta alá szerződéskötéskor, amiben a kollégával megegyezett.” (CCT-012023-446856)*
- *„A lentiek szerint, a Vodafone a szerződésben rögzített hűségidőn belül szeretne árat emelni. Azért írtam alá hűségidőt, hogy azon belül ne emelkedjen a szolgáltatás ára. Szeretném megtudni, hogy mi a teendőm, ha lenti áremelést nem fogadom el.” (CCT-012023-475341)*
- *„Előfizető szeretne panaszt tenni az inflációkövető áremelés miatt, ugyanis határozott idejű szerződése van ami garantálja előfizetőnek a fix havidíjat amit az alatt kell fizetnie.” (CCT-012023-460558)*
- *„Ha hűségben van mi az hogy áremelés történt.” (CCT-022023-490894)*
- *„Ügyfelünk határozott időre kötött szerződést, pontosan egy évre, amelynek a lényege, hogy a szerződési feltételektől egyik fél sem állhat el, ha ez mégis megtörténik az szerződés szegésnek minősül. Semmiféle áremelekedésről nem lett Ügyfél tájékoztatva mikor megkötötte a szerződést és utána sem.” (CCT-022023-497064)*

VI.5. Összegzés

135. Az eljáró versenytanács értékelése szerint tehát az eljárás alá vont a 2022. augusztus 8-tól hatályos ÁSZF-módosítás alapján bevezetett, és első ízben a 2023. január 1. napjától alkalmazott inflációs díjkorrekcióval kapcsolatos tájékoztatási gyakorlata során 2024. májusig az Fttv. 7. § (1) bekezdésben foglalt tényállás megvalósításával megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat, amikor a határozott idejű szerződéssel igénybe vehető díjcsomagjainak népszerűsítése során feltüntetett árakkal kapcsolatban (két kommunikáció kivételével) elhallgatta, hogy azok – az iparágban és saját gyakorlatában korábban megszokottól eltérően – a határozott időtartam alatt is változni fognak az inflációs díjkorrekció mértékével összhangban.

VI.6. Jogkövetkezmény

136. Az eljáró versenytanács a jogsértés jellegére, súlyára tekintettel versenyfelügyeleti bírság kiszabását látja indokoltnak az eljárás alá vonttal szemben, a Tpvt. 76. § (1) bekezdésének k) pontja és a Tpvt. 78. §-ának (1) bekezdése alapján, a bírság összegét a Tpvt. 78. § (3) bekezdésének megfelelően meghatározva.

137. A Tpvt. 78. § (3) bekezdése értelmében 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.

138. A versenyfelügyeleti bírság kiszabásának célja az, hogy a vállalkozásokat visszatartsa a tisztességtelen magatartástól, és egyúttal megteremtse a gazdasági verseny tisztességét. A bírság összegének megállapítása során a GVH ezért szem előtt tartja, hogy a bírság kiszabásának célja az egyedi és általános elrettentés is, így a bírság összegének alkalmasnak kell lennie arra, hogy a vállalkozás számára a jogsértő magatartásért megfelelő büntetést helyezzen kilátásba, ami a jogsértés gazdasági jelentőségét is kifejező szankció alkalmazását teszi szükségessé.
139. A Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének a fogyasztóvédelmi típusú ügyekben kiszabott bírság meghatározásának szempontjairól szóló 12/2017. közleménye⁷⁵ (a továbbiakban: Bírságközlemény) részletezi azokat a szempontokat, amelyek alapján az eljáró versenytanács meghatározza – a Tptv. 78. §-ára tekintettel – az Fttv. és a Tptv. III. fejezete, illetve valamennyi, az Fttv. eljárási szabályaira visszautaló, ezen szabályokra tekintettel alkalmazandó és a GVH hatáskörébe tartozó – fogyasztók és üzletfelek tisztességes tájékoztatását szabályozó – jogszabályi rendelkezések megsértése miatt indított ügyekben kiszabott versenyfelügyeleti bírság mértékét.
140. A kiszabandó bírság összegének a meghatározása alapvetően öt, 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, majd figyelemmel van a vállalkozások együttműködésére, végül pedig mérlegeli az esetleges fizetési nehézségekre tekintettel alkalmazható könnyítéseket.
141. A Bírságközlemény 16. pontja értelmében a bírság összegének megállapítása során a Versenytanács főszabályként a jogsértő kereskedelmi kommunikáció igazolt (nettó) költségéből indul ki. Jelen esetben [ÜZLETI TITOK]. Ezért a jelen ügyben az eljáró versenytanács, figyelemmel arra, hogy [ÜZLETI TITOK], a Bírságközleménytől eltérve nem a teljes időszak költségét, hanem az egyetlen teljes évre, 2023-ra vonatkozó adatot vette figyelembe kiinduló értéként (azaz az alábbi táblázatban szereplő [ÜZLETI TITOK] Ft-ot).

⁷⁵ Egységes szerkezetben az azt módosító 1/2021. közleménnyel.

(Ft)	[ÜZLETI TITOK] ⁷⁶	[ÜZLETI TITOK] ⁷⁷	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2022. októbertől	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2023	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2024. májusig	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Mindösszesen				[ÜZLETI TITOK]

142. Az eljáró versenytanács a One előzetes álláspontra tett azon észrevételére reagálva, miszerint [ÜZLETI TITOK], jelzi, hogy ezen javaslatot nem tudja akceptálni, figyelemmel arra, hogy [ÜZLETI TITOK] a leginkább érintett, 2023-as év adatával kalkulált, [ÜZLETI TITOK].
143. A kiinduló összeg fentiek szerinti meghatározását követően kerül sor az alapösszeg kiszámítására, amely a jogsértés súlyát, hatását és a vállalkozás jogsértéshez való viszonyulását kifejező súlyosító és enyhítő körülmények figyelembevételére ad lehetőséget. Ennek keretében értékeli az eljáró versenytanács különösen a Tpv. 78. § (3) bekezdésében példálózó módon felsorolt szempontokat. A súlyosító és enyhítő körülmények egyes kategóriáihoz az eljáró versenytanács súlyt is rendel, megjelölve, hogy az adott szempontot kis, közepes vagy kiemelt mértékűnek (jelentőségűnek) tartja az érintett ügyben, az érintett magatartás és az érintett eljárás alá vont vállalkozás vonatkozásában.
144. Az eljáró versenytanács súlyosító körülményt nem azonosított.
145. Az eljáró versenytanács a magatartás korrekciója körében enyhítő körülményként értékelte, hogy az eljárás alá vont a tájékoztatás során a konkrét díjmelések megvalósítása előtt több tájékoztatási csatornán (ügyfélszolgálati kolléga, IVR, honlap, számlalevél révén) is jelezte a díjkorrekció alkalmazását, mértékét. Szintén e körben értékelte az eljáró versenytanács, hogy az eljárás alá vont kommunikációs gyakorlatát módosította, 2024. májustól a honlapon az egyes díjsomagoknál utal az inflációs díjmelés lehetőségére, illetve egyéb, tarifacsomagokkal kapcsolatos egyes kommunikációiban is megjeleníti ezt a körülményt. Mindezeket összességében kiemelt (de azon belül nem maximális) súllyal vette az eljáró versenytanács figyelembe, tekintettel arra, hogy a vizsgált időszakban adott információk olyan, a kommunikációk üzenetéhez képest utólagos, de részben még a szerződéskötést megelőzően adott tájékoztatásnak minősültek, amik – a fogyasztói visszajelzések alapján – nem feltétlenül jutottak el az érintett fogyasztók összességéhez, ráadásul csak a vizsgált időszak egy részében (a konkrét díjmelések környékén) kerültek alkalmazásra, és részben jogszabályi előíráson alapulnak. E körben az eljáró versenytanács nem tartotta relevánsnak a One azon észrevételét, hogy az NMHH-kutatás csak a számlalevelek felületes átnézéséről tanúskodik, miközben a fogyasztók más csatornákon is értesülhettek

⁷⁶ Az eljárás alá vont [ÜZLETI TITOK].

⁷⁷ Az eljárás alá vont jelezte, hogy [ÜZLETI TITOK].

a díjkorrekció alkalmazásáról, mivel ezt a körülményt az enyhítés mértékének meghatározása során eleve sem értékelte (az eljárás alá vont hátrányára).

146. Az eljáró versenytanács a jogsértő tájékoztatások és a teljes kereskedelmi gyakorlat viszonya körében kiemelt súlyú enyhítő körülményként vette figyelembe, hogy [ÜZLETI TITOK] kategóriájú kommunikációk esetében az eljárás alá vont által megadott költségek a jogsértő kommunikációk tényleges költségétől el nem különíthető kampányköltségeket is magukban foglalnak, illetve azt, hogy a többoldalas szórólapok nem csak jogsértő jellegű kommunikációkat tartalmaztak. Az eljáró versenytanács ugyanakkor nem tudta további csökkentést eredményező tényezőként értékelni a panaszok alacsony számára, arányára vonatkozó eljárás alá vonti előadást, mivel az nem feltétlenül arra vezethető vissza, hogy a fogyasztók másik fele tisztában volt a szükséges információkkal, hanem akár arra is, hogy – a számlalevél áttanulmányozása hiányában – nem is észlelte az áremelést, vagy a sajtóhírek alapján eleve feleslegesnek tartotta panasz benyújtását, mivel az automatikus díjkorrekció esetében nincs felmondásra lehetősége, vagy más okból nem vette a fáradságot panasz megtételére.
147. Szintén nem tudta enyhítő körülményként figyelembe venni az eljáró versenytanács a jogsértés szándékos elkövetésének hiányát, mivel a szándékosság megállapíthatósága súlyosító körülmény lenne, valamely súlyosító körülmény hiánya ugyanakkor nem tekinthető enyhítő tényezőnek. Az önkéntes díjkönnyítési intézkedések megtételét sem tudta az eljáró versenytanács e körben értékelni, mivel azok nem a már megvalósított díjkorrekciót ellensúlyozták, hanem – a Nemzetgazdasági Minisztérium nyomatékos kérésére – a további díjemelések érvényesítése ellen hatottak.
148. A fenti enyhítő körülmények – súlyosító körülmény hiányában – együttesen [ÜZLETI TITOK]⁷⁸ csökkentést indokolnak.
149. Az alapösszeg kiszámítását követően kerülhet sor a jogsértés esetleges ismétlődésének, a jogsértéssel elért előnynek, az elrettentő hatásnak és a Tpv. 78. §-ában meghatározott bírság maximumának figyelembevételére. Az eljárás alá vonttal szemben az elmúlt 10 évben a Versenytanács öt alkalommal⁷⁹ állapított meg fogyasztóvédelmi jellegű ügyben jogsértést. Figyelemmel a vizsgált magatartások (és alkalmazott jogalapok) hasonlóságának fokára és az eltelt időre, az eljáró versenytanács emiatt [ÜZLETI TITOK]⁸⁰ emelést látott indokolnak.
150. A fentiek alapján – kerekítve – 640 millió Ft-os bírságösszeg adódik.
151. Az eljáró versenytanács az elrettentés miatti korrekciót nem látta jelen esetben szükségesnek. A Bírságközlemény V.4. pontja szerint a bírság megállapításának utolsó lépéseként tekintettel kell lenni a Tpv. által meghatározott felső határra, amely szerint a kiszabott bírság összege nem haladhatja meg a jogsértő vállalkozás, illetve, ha az egy vállalkozáscsoport tagja, a vállalkozás határozatban azonosított vállalkozáscsoportja által a határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének a 13%-át. Jelen esetben a kalkulált összeg lényegesen alacsonyabb a törvényi maximumnál.

⁷⁸ [30-50%] A pontos adat kitakarására azért került sor, mert annak ismeretében az üzleti titkot képező kommunikációs költség visszafejthető lenne.

⁷⁹ VJ/132/2015., VJ/12/2016., VJ/76/2016., VJ/1/2021., VJ/46/2022.

⁸⁰ [50-75%] A pontos adat kitakarására azért került sor, mert annak ismeretében az üzleti titkot képező kommunikációs költség visszafejthető lenne.

152. Az eljáró versenytanács ugyanakkor értékelte az eljárás alá vont által tanúsított, a törvényi minimumon túlmutató együttműködési erőfeszítéseket. Tekintettel arra, hogy a One az előzetes álláspont megismerését követően a jogsértés elkövetését elismerte, a tényeket nem vitatta, és jogorvoslati jogáról is lemondott, az eljáró versenytanács ezen tényezőket együttesen a maximálisához közeli, 45%-os csökkentéssel honorálta. Azért nem a maximális csökkentés alkalmazására került sor, mert a jogsértés beismerése ténylegesen csak az eljárás lefolytatását követően, viszonylag késői fázisban történt meg. A One azon vállalását ugyanakkor, hogy [ÜZLETI TITOK], az eljáró versenytanács nem tekintette a már meglévő megfelelési program⁸¹ olyan érdemi továbbfejlesztésének, ami az utólagos megfelelési erőfeszítések keretében díjazható lenne.
153. Mindezek eredményeként az eljáró versenytanács 352.000.000 Ft versenyfelügyeleti bírságot szabott ki az eljárás alá vonttal szemben.
154. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a fenti összeg összhangban van a Tpv. 78. §-ának (3) bekezdésével is – figyelemmel az eljárás alá vont méretére, bevételeire, az érintett időszak hosszára és a sértett fogyasztói kör számosságára, az okozott fogyasztói sérelem mértékére, jellegére.

VII.

Egyéb eljárási kérdések

155. A Tpv. 62/C. § (2) bekezdése szerint a kötelezett a teljesítési határidő lejárta előtt benyújtott kérelmében annak igazolásával kérheti a kötelezettséget megállapító döntést hozó vizsgálótól, illetve eljáró versenytanácstól a pénzfizetési kötelezettség (illetve a (3) bekezdésre tekintettel meghatározott cselekmény teljesítésére irányuló kötelezettség) teljesítésére halasztás vagy a részletekben történő teljesítés engedélyezését, hogy rajta kívül álló ok lehetetlenné teszi a határidőre való teljesítést, vagy az számára aránytalan nehézséget jelentene.
156. A Tpv. XII/A. fejezete rendelkezik a Gazdasági Versenyhivatal döntésének végrehajtásáról. A Tpv. 84/A. § alapján a végrehajtásra a fejezetben nem szabályozott kérdésekben az Ákr. rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni, azzal, hogy a végrehajtást a vizsgáló rendeli el.
157. A Tpv. 84/C. §-a 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.
158. 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 foganatosítja.

⁸¹ Vö. VJ/12/2016., VJ/76/2016. ügyekben tett vállalások

159. A Tpv. 81/A. § szerint a jogorvoslatra a Tpv. XII. fejezetében nem szabályozott kérdésekben az Ákr. rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni. Az Ákr. 112. § szerint a hatóság határozata ellen önálló jogorvoslatnak van helye, a 113. § (1) bekezdése szerint a közigazgatási per kérelemre induló jogorvoslati eljárás. A 114. § (1) bekezdése szerint az ügyfél – az önálló fellebbezéssel nem támadható végzések kivételével – a véglegessé vált döntés ellen közigazgatási pert indíthat.
160. A közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 29. § (1) bekezdése az elektronikus kapcsolattartásra a polgári perrendtartás szabályait rendeli megfelelően alkalmazni. A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 608. § (1) bekezdése szerint a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény (a továbbiakban: Dáptv.) alapján elektronikus úton történő kapcsolattartásra kötelezett minden beadványt kizárólag elektronikusan – a Dáptv.-ben és végrehajtási rendeleteiben meghatározott módon – nyújthat be a bírósághoz.
161. A Dáptv. 19. § (1) bekezdése alapján elektronikus ügyintézésre köteles az államigazgatási szerv feladat- és hatáskörébe tartozó ügyben ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet és az ügyfél jogi képviselője.
162. A Dáptv. 19. § (5) bekezdése szerint, ha jogszabály egy nyilatkozat megtétele vonatkozásában az elektronikus kapcsolattartást – vagy az elektronikus kapcsolattartás módját – kötelezővé teszi, az e követelménynek meg nem felelő nyilatkozat – törvényben vagy kormányrendeletben meghatározott esetek kivételével – érvénytelen.
163. A Kp. 39. § (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.
164. Az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 37. § (1) bekezdése szerint a bírósági eljárásért az Itv.-ben megállapított illetéket kell fizetni.
165. Az Itv. 45/A. § (2) bekezdése alapján az illeték alapjára a 39-41. §§-ban foglaltakat, az illeték mértékére a 42. §-ban foglaltakat kell alkalmazni a marasztalási perben, valamint akkor, ha az eljárás tárgya adó-, illeték-, adójellegű kötelezettséggel, társadalombiztosítási járulék- vagy vámkötelezettséggel, versenyfelügyeleti üggyel, sajtótermékkel és a panaszügyek kivételével médiaszolgáltatással, továbbá elektronikus hírközléssel vagy közbeszerzéssel kapcsolatos.

166. Az Itv. 62. § (1) bekezdés h) pontja alapján a közigazgatási bírósági eljárásban a felet illetékfeljegyzési jog illeti meg. Az Itv. 59. § (1) bekezdése szerint az, akit tárgyi illetékfeljegyzési jog illet meg, mentesül az illeték előzetes megfizetése alól. Ilyen esetben az illetéket, akit a bíróság erre kötelez.

Budapest, 2026. január 8.

Váczai Nóra
előadó versenytanácsstag

dr. Dudra Attila
versenytanácsstag

dr. Pánczél Márk
versenytanácsstag