



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

Vj-95/2007/15.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a Gazdasági Versenyhivatal által a **Vodafone Magyarország Távközlési Zrt.** ellen a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása tárgyában indult eljárásban meghozta az alábbi

v é g z é s t

A Versenytanács az eljárást megszünteti.

A végzés ellen a kézbesítéstől számított nyolc napon belül a Fővárosi Bírósághoz címzett, de a Gazdasági Versenyhivatalnál benyújtandó jogorvoslati kérelemnek van helye.

I.

Tényállás

Az eljárás megindításának körülményei

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban GVH) tudomására jutott, hogy a Vodafone Magyarország Távközlési Zrt. (1096 Budapest, Lechner Ödön fasor 6. sz., a továbbiakban Vodafone) 2007. január 1-jétől előfizetői számlázási egységét egyes előfizetői tarifacsomagok esetében 10 másodpercről 1 percre emelte és erről ügyfeleit előzetesen nem tájékoztatta. A számlázási egység a tarifákhoz kapcsolódó olyan - a fogyasztói szokásokat befolyásoló - lényeges körülmény, amelynek egyoldalú megváltoztatásához kapcsolódó hiányos kommunikációval a Vodafone vélelmezhetően megsértette a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban Tpv.) a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolását szabályozó, III. fejezetének rendelkezéseit.
2. A Gazdasági Versenyhivatal a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló többször módosított 1996. évi LVII. törvény (továbbiakban: Tpv.)

67.§ (1) bekezdése, valamint 70.§-a alapján 2007. június 6-án versenyfelügyeleti eljárást indított a Vodafone ellen.

Az eljárás alá vont vállalkozás

3. A Vodafone (2003. július 2-ig V.R.A.M. Rt., 2006. május 16-ig Vodafone Magyarország Rt.), 2006. október 31. napjától kezdődően egyszemélyes részvénytársaságként működik, jelenlegi tulajdonosa: Vodafone International Holdings B.V.. A 2005. április 1-jétől 2006. március 31-ig tartó üzleti évre¹ vonatkozó üzleti adatok alapján a Vodafone jegyzett tőkéje 90 958 000 000 forint, nettó árbevétele 127 931 000 000 forint, mérleg szerinti eredménye 9 150 000 000 forint volt.
4. A Vodafone 1999. július 7-én nyert koncessziót a magyarországi GSM 900 és DCS 1800 rendszerű mobil rádiótelefon hálózat kiépítésére, illetve annak üzemeltetésére. A Vodafone koncessziós szerződés alapján végzett főtevékenysége mobil rádiótelefon szolgáltatás. Emellett Internet hozzáférési, bérelt vonali, adathálózati és egyéb kommunikációs szolgáltatásokat is nyújt, továbbá jelen van a híradás- és számítástechnikai termékek nagy- és kiskereskedelme, karbantartása és javítása, távközlési és műszaki kutatás, kísérleti fejlesztés piacán is. Fő tevékenységi köre alapvetően előrefizetett (a továbbiakban pre-paid) és számlázott (a továbbiakban post-paid) szolgáltatásra oszlik.

Az érintett piac és fogyasztói kör jellemzői

5. A mobil rádiótelefon-szolgáltatás kiskereskedelmi piaca háromszereplős: a Vodafone mellett szolgáltatást nyújt a Pannon GSM Távközlési Zrt. (a továbbiakban: Pannon) és a Magyar Telekom Nyrt. (a továbbiakban: T-Mobile). A Vodafone 1999-től, a Pannon és a T-Mobile 1994-től van jelen a piacon. Az összes rádiótelefon-előfizetés száma 2007-ben átlépte a 10 milliót.²
6. A kiskereskedelmi piaci részesedések alakulása a Nemzeti Hírközlési Hatóság (a továbbiakban NHH) Digitális Mobil Gyorsjelentései³ alapján:

Időpont	100 lakosra jutó szerződések száma	Összes előfizetés száma	T-Mobile	Pannon	Vodafone
2001. január	31,3	3 136 120	53,82%	40,13%	6,05%
2002. január	49,6	5 056 788	50,53%	39,38%	10,08%
2003. január	68,6	6 962 238	49,39%	38,09%	12,53%
2004. január	78,9	7 978 606	47,53%	35,6%	16,87%
2005. január	90	9 074 121	45,13%	33,95%	20,92%
2006. január	92,7	9 349 113	44,93%	33,19%	21,88%
2006. december	99,0	9 965 720	44,46%	34,12%	21,41%

¹ 2006. április 1-jétől 2007. március 31-éig tartó üzleti évre vonatkozó üzleti jelentés tervezetében szereplő adatok a vizsgálati jelentés nem betekinhető mellékletében szerepelnek.

² Részletesebben lsd 6. pont, a mobilszolgáltatók előfizetős szám szerinti részesedését bemutató táblázatban.

³ A táblázat a mobilszolgáltatók előfizetős szám szerinti részesedéseit tartalmazza, forrás a www.nhh.hu oldal.

2007. január	98,9	9 957 903	44,61%	33,87%	21,52%
2007. június	101,7	10 226 389	44,17%	34,66%	21,16%

7. A fogyasztók irányába történő kommunikáció mindhárom piaci szereplő stratégiájának meghatározó eleme: az image-kialakításon és megerősítésen túl a szolgáltatók időről időre az árversenyből adódóan egyre alacsonyabb díjaikat kommunikálják a fogyasztók felé. A piacon rendkívül magas az „információs zaj”: a termékpaletta rendkívül széles és változatos, valamint az egyes rész-szolgáltatások szabadon kombinálhatóak egymással, ami megnehezíti az átlagfogyasztó számára egyes szolgáltatások tárgyilagos összehasonlítását. Az egyre újabb és újabb szolgáltatások megjelenése pedig azt jelzi, hogy a szolgáltatók nem csupán kielégíteni, hanem felkelteni és irányítani kívánják fogyasztóik igényeit.
8. A piaci szereplők kommunikációs kampányai általában nem csupán az adott szolgáltató fogyasztói felé, hanem a versenytársak fogyasztói felé is irányulnak. Megjegyzendő azonban, hogy a mobilszolgáltatók kommunikációs kampányai egyre inkább a saját fogyasztók megtartására, mintsem a másik két mobilszolgáltató ügyfeleinek elszívására irányulnak, melyet jól mutat az is, hogy a pre-paid kártyák számánál nagyobb arányban növekszik a post-paid előfizetések száma⁴:

Szolgáltatási fajták megoszlása (ezer db)	2002	2003	2004	2005
Aktív post-paid kártyák	1 508	1 787	2 344	2 960
Aktív pre-paid kártyák	5 378	6 158	6 383	6 360
Aktív pre-paid kártyákból aktívan használt kártyák	5 078	5 608	5 778	5 764
Összesen	6 886	7 945	8 727	9 320

9. A fogyasztói sajátosságok ezen piacon rendkívül nehezen megragadhatóak, hiszen – kis túlzással – fogyasztóként szerepel a legmagasabb és legalacsonyabb státuszú társadalmi réteg is. A GVH által ismert kutatások adatai azt támasztják alá, hogy a rádiótelefon-szolgáltatás fogyasztóinak tudatossági szintje meglehetősen alacsony.

Ezen a piacon, a tájékozódó fogyasztók számára:

- elsődlegesen fontos egy adott tarifacsomag hívásdíja,
- a fogyasztók döntéseit jelentős mértékben befolyásolja az adott tarifacsomagra vonatkozó kommunikáció⁵,
- a szolgáltató, illetve tarifacsomag választás tekintetében a hívásdíjak/percdíjak, a lefedettség és az előfizetési díj mértéke/nincs előfizetési díj domináns befolyásoló képessége figyelhető meg, valamint megállapítható az is, hogy legkevésbé az SMS díja és az egyéb kedvezmények hatottak a megkérdezettek ezzel kapcsolatos döntéseire,

⁴ A táblázat a mobilszolgáltatók szolgáltatás fajta szerinti összevont adatait tartalmazza, forrás a www.nhh.hu oldal.

⁵ Ld. a Vj-6/2004. számú ügyben hozott határozatot.

- a vásárlás előtt a válaszadók közel fele áttanulmányozza az Általános Szerződési Feltételeket (a továbbiakban ÁSZF) és a díjszabást, mindössze minden hatodik válaszadó említette azt, hogy egyik dokumentumot sem olvasta el⁶,
- a kutatásokból alátámasztják, hogy a fogyasztók érzékenyek, a díjszabás, a szolgáltatás tényleges ára és mértékegysége alapvetően meghatározza, választásukat,
- a tarifacsomagot váltókat a hívásdíjak/percdíjak befolyásolták leginkább döntésük meghozatalában.

10. A fogyasztói szokások, illetve azok változásának fontos jellemzője jelen eljárás szempontjából az átlagos híváshossz alakulása⁷. A híváshosszak relatíve kis mértékű növekedéséből arra lehet következtetni, hogy a fogyasztói szokásokat a hívás díja mellett, illetve azon belül a díjszabás mértékegysége, mint lényeges tulajdonság is meghatározza, hiszen továbbra is „rövidek” az átlagos beszélgetések:

Átlagos híváshossz perc/db	2001	2002	2003	2004	2005
Saját mobil hálózaton belül	0,99	1,09	1,29	1,45	1,59
Más mobil hálózatba	1,04	1,12	1,28	1,45	1,54
Mobilról fix hálózatra	1,33	1,33	1,38	1,48	1,58
Nemzetközi hívás	1,95	1,83	1,93	2,04	2,18
Nemzetközi hívásból: VoIP	-	2,31	2,36	2,56	2,19
Összesen	1,07	1,14	1,34	1,48	1,58

A vizsgált magatartás

11. 2007. január 1-jei hatállyal a Vodafone egyes tarifacsomagjai számlázási egységét megváltoztatta. A változás a számlázási egység növelését jelentette, ami a fogyasztói szokások ismeretében ténylegesen áremelést jelent, hiszen a 10. pontban bemutatott, az átlagos híváshosszakot tartalmazó táblázat alapján egyértelmű, hogy a fogyasztók jellemzően nem egész perc hosszúságú hívásokat bonyolítanak. A számlázási egység megváltoztatása ekképpen tehát a szolgáltatás árát befolyásolja, ezért a szolgáltatás lényeges tulajdonságának minősül.

12. Az eljárás alá vont az Eht. rendelkezéseinek megfelelően az alábbiak szerinti tájékoztatásokat tette közzé:

2006. december 1-jén a Népszabadságban és a Magyar Nemzetben jelent meg az alábbi közlemény⁸, amely a fenti naptól kezdve az eljárás alá vont honlapján⁹ és ügyfélszolgálatán is megtalálható:

⁶ Ld. a VJ-142/2006. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott határozatot.

⁷ A táblázat a fogyasztók átlagos híváshosszára vonatkozó adatait tartalmazza, forrás a www.nhh.hu oldal.

⁸ Vj-95/2007/003. 16. melléklete

⁹ http://www.vodafone.hu/segithetunk/kozlemeny_pdf/kozl_06_12_01.pdf

„A Vodafone Magyarország Zrt. értesíti Tisztelt Előfizetőit, hogy az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás melléklete az alábbiak szerint módosul:

2007. január 1-jei hatállyal

- Megváltozik a Rock'n'Roll, Szuper, Duett, Duett Max és Vodafone Business tarifacsomagok számlázási egysége 10 másodpercesről 1 percesre, valamint a WAP percenkénti hívásdíja bruttó 30 Ft-ra módosul. A Vodafone Business csomag esetében a nemzetközi SMS díja 36 Ft-ra változik. Ennek megfelelően módosul az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletének A. fejezet 2., 4. és 8. pontja.
- Megváltozik a VitaMAX tarifacsomag számlázási egysége 1 másodpercesről 1 percesre, valamint a WAP percenkénti hívásdíja bruttó 30 Ft-ra módosul. Ennek megfelelően módosul az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletének B. fejezet 2. és 3. pontja.....”

A fenti közlemény (is) tartalmazza továbbá az alábbi körülményeket:

„Az Általános Szerződési Feltételek megtekinthető az Ügyfélszolgálaton és az Internetes honlapon. A Közlemény megjelenésére az Általános Szerződési Feltételek 1.1.9. pontjára figyelemmel került sor. Az Előfizető az Általános Szerződési Feltételek fenti módosítása esetén élhet az ÁSZF 1.5. pontjában meghatározott jogával.”

13. A számlázási egység változását követően az alábbi kitétel szerepelt a 2007. januári számlaleveleken: „Hívásdíjak - a hívásokat 2006. december 31-ig 10 mp-es, 2007. január 1-től 1 perces egységekben számlázzuk.”

II.

Az eljárás alá vont vállalkozás álláspontja

14. Az eljárás alá vont álláspontja szerint az ágazati jogszabályoknak megfelelően tájékoztatási kötelezettségének eleget tett. Álláspontja szerint az Általános Szerződési Feltételek módosításával összefüggő tájékoztatási tevékenység a polgári jogi szabályozás területére tartozik, nem pedig a versenyjog szempontjai szerint értékelendő piaci magatartás. A szerződés, jelen esetben az Általános Szerződési Feltételek rendelkezései az egyedi szerződés részévé válnak, mivel a szolgáltatóval szerződő fél annak tartalmát megismerte és azt kifejezetten vagy ráutaló magatartással elfogadta. A szerződésmódosítási nyilatkozat, a szolgáltató tájékoztatása a szerződésmódosítási folyamat részeként értékelendő. Az eljárás alá vont álláspontja szerint tehát a Tpv. tárgyi hatálya nem állapítható meg.
15. Az eljárás alá vont továbbá előadta, hogy esetenként a közleményi értesítéseken túl sms-ben is értesítik ügyfeleiket. Azonban mivel ezt az értékesítési formát a jogszabály – a nagy terjedelmű közleményi tartalomra tekintettel - nem tekinti megfelelőnek a tájékoztatási kötelezettség körében, erre a formára csak kivételesen kerül sor.

III.

A vizsgálók indítványa

16. A vizsgálati jelentés álláspontja szerint az eljárás alá vont vállalkozás magatartása alkalmas volt arra, hogy a fogyasztói döntéseket tisztességtelenül befolyásolja. A fentiek alapján vizsgálók indítványozták a Tpvt. 8. § (2) bekezdésébe ütköző magatartás megállapítását a Tpvt. 77. § (1) bekezdés d) pontja szerint. Tekintettel arra a tényre, hogy a Vodafone gyakorlata megfelelt az Eht.-ban megfogalmazott, a tájékoztatási gyakorlatra vonatkozó előírásoknak, a vizsgálók bírság kiszabását nem tartják indokoltnak.

IV.

Az érintett szolgáltatással kapcsolatos szabályozás

17. A Tpvt. 14. §-a értelmében az érintett piacot a vizsgált termék vagy szolgáltatás (áru), és a földrajzi terület figyelembe vételével kell meghatározni. Az eljárással közvetlenül érintett árun túlmenően a piac meghatározás szempontjából figyelembe kell venni az azt –a felhasználási célra, az árra, a minőségre és a teljesítés feltételeire tekintettel– ésszerűen helyettesíteni képes árukat (keresletli helyettesíthetőség), valamint a kínálati helyettesítés szempontjait. Földrajzi terület az, amelyen kívül a fogyasztó nem, vagy csak számottevően kedvezőtlenebb feltételek mellett tudja az árut beszerezni vagy az áru értékesítője nem, vagy csak számottevően kedvezőtlenebb feltételek mellett tudja az árut értékesíteni.

18. A mobiltelefon szolgáltatók előfizetői szerződések egyoldalú módosítására vonatkozó kommunikációs gyakorlatának háttérszabályozását az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) nyújtja. Az Eht. 2. § b) pontja értelmében a törvény céljai és alapelvei között szerepel a fogyasztók érdekeinek védelme az elektronikus hírközlési piac valamennyi szereplőjével fenntartott kapcsolataikban, így – többek között - különösen annak biztosítása, hogy a fogyasztók az elektronikus hírközlő hálózatok, elektronikus hírközlési szolgáltatók (a továbbiakban: szolgáltatók), illetve szolgáltatások között szabadon választhassanak, és dönthessenek, hogy mely hálózatot, szolgáltatót, illetve szolgáltatást kívánják igénybe venni.

19. Az Eht. 5. § (1) bekezdése rögzíti, hogy az általános szerződési feltételek módosítása tekintetében az Eht. 132. § (4) bekezdésében meghatározott értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- pontos utalást a szerződési feltételek módosított rendelkezéseire,
- a módosítások lényegének rövid leírását,
- a módosítások hatálybalépésének időpontját,
- a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét,
- ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét,
- azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja,
- az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

20. Az Eht. 130. §-a alapján az előfizetői szolgáltatásokat nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra vonatkozóan általános szerződési feltételeket köteles készíteni. Az általános szerződési feltételeket írásba kell foglalni, valamint a szolgáltató köteles az általános szerződési feltételeket és azok kivonatát az ügyfélszolgálatán, illetve internetes oldalán hozzáférhetővé tenni. A szolgáltató általános szerződési feltételeit és általános szerződési feltételeinek kivonatát térítésmentesen köteles előfizetői számára rendelkezésre bocsátani. A Nemzeti Hírközlési Hatóság (a továbbiakban Hatóság) az általános szerződési feltételek jogszerűségét piacfelügyeleti tevékenysége keretében rendszeresen vizsgálja.

Az Eht 130. §-a kimondja továbbá, hogy az általános szerződési feltételeket - azok minden módosítása esetén a módosítás hatálybalépését 30 nappal megelőzően - nyilvánosságra kell hozni, a szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve honlapján ingyenesen elérhetővé kell tenni, valamint a hatóságnak meg kell küldeni. A szolgáltató a módosítás Hatóságnak történő megküldésének kivételével nem köteles a jelen bekezdésben foglaltakat az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti.

21. Az Eht. 131. §. h) pontja alapján az előfizetői szerződések általános szerződési feltételeinek többek között tartalmaznia kell a szerződésmódosítás egyes eseteit és feltételeit, továbbá a szolgáltató jogát az egyoldalú szerződésmódosításra valamint egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módját.

22. Az Eht. 132. § (4) bekezdése értelmében, ha a szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket a törvényben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali felmondására. Az (5) bekezdés alapján azonban, ha a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést.

23. Az előfizetők tájékoztatásáról az Eht. 144. §-a rendelkezik. Ha jogszabály valamely általános szerződési feltételnek vagy más tájékoztatásnak a szolgáltató ügyfélszolgálatán történő közzétételét rendeli el, ennek a szolgáltató a következők teljesítésével tesz eleget:

- a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, ennek hiányában internetes honlapján közzéteszi, továbbá
- b) az abban foglaltakról a telefonszolgálatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

Ha jogszabály az előfizető értesítését írja elő, a szolgáltató az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben);

b) elektronikus levélben;

c) egyéb elektronikus hírközlés útján; vagy

d) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzétenni.

24. Az eljárás alá vont hatályos (honlapján és ügyfélszolgálatán is elérhető) Általános Szerződési Feltételei– a vonatkozó Eht. rendelkezéseket visszatükröző módon - az alábbiakat tartalmazzák az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása és annak előfizetők felé történő tájékoztatása vonatkozásában:

„1.1.8. Előfizetői Szerződés

Az Előfizetői Szerződés az előfizetői szolgáltatás nyújtása tárgyában a Szolgáltató és az Előfizető között létrejött szerződés, amely a szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiből és az egyedi előfizetői szerződésből áll. A Szolgáltató a Koncessziós Szerződés alapján, a vonatkozó hatályos jogszabályokban foglalt feltételekkel, a szükséges hatósági engedélyek és jóváhagyások birtokában a közcélú mobil rádiótelefon szolgáltatást ezen, a jogviszonyt megtestesítő szerződés alapján nyújtja az Előfizető részére, aki köteles az Előfizetői Szerződés feltételeit betartani és az igénybevett szolgáltatásért a Díjszabásban (1. sz. Melléklet) meghatározott díjat határidőben megfizetni.

1.1.9. Díjszabás

A Szolgáltató a Szolgáltatás ellenértékeként járó szolgáltatási díjakat érvényesítésének részletes szabályait külön díjszabásban (lásd: 1. sz. Melléklet) rögzíti, amely az Előfizetővel kötött Előfizetői Szerződés szerves részét képezi. Az Előfizető az Általános Szerződési Feltételek elfogadásakor egyben tudomásul veszi, hogy a Díjszabás feltételeit a Szolgáltató időről időre egészben vagy részben egyoldalúan módosíthatja. A módosításról annak hatályba lépése előtt 30 (harminc) nappal a Szolgáltató ügyfeleit (az értesítendő Előfizetők körétől függően) országos vagy megyei lapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, a módosításnak a Szolgáltató ügyfélszolgálatán történő egyidejű közzétételével tájékoztatja, vagy írásban, elektronikus levélben, illetve egyéb elektronikus hírközlés útján értesíti. A Díjszabás módosítása elfogadásának minősül, ha az Előfizető ráutaló magatartásával a Szolgáltatást továbbra is igénybe veszi.

Az előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására. Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel azonban az Előfizető az Előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti.

1.1.11. Általános Szerződési Feltételek

Az Általános Szerződési Feltételek mindenkor hatályos szövege a Szolgáltató és a vele szerződéses kapcsolatba lépő Előfizető között létrejövő szolgáltatási jogviszony általános feltételeit tartalmazza. Az itt nem szabályozott kérdéseket illetően a Szolgáltató tevékenységére vonatkozó mindenkor hatályos magyar jogszabályok és hatósági előírások, valamint a Polgári Törvénykönyvben foglalt rendelkezések, és a megfelelően közzétett nemzetközi szerződések, szabványok kötelező erejű feltételei külön kikötés nélkül is irányadóak.

Az Általános Szerződési Feltételek elválaszthatatlan részét képezik annak mellékletei.

1.3. Az Általános Szerződési Feltételek közzététele

Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötésekor tájékoztatja az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételekről. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésekor köteles az Általános Szerződési Feltételek kivonatának egy példányát, továbbá az Előfizető kérésére a teljes Általános Szerződési Feltételek egy példányát az Előfizető rendelkezésére bocsátani. Az Előfizetőnek az Általános Szerződési Feltételeket az Előfizetői Szerződés megkötésekor írásban kell elfogadnia. Az Általános Szerződési Feltételek Előfizető által történő elfogadása az Előfizetői Szerződés hatálybalépésének előfeltétele. Az Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató 2. sz. mellékletben felsorolt ügyfélszolgálati irodáiban és a Szolgáltató Honlapján megtekinthető és tanulmányozható.

1.5 Az Általános Szerződési Feltételek módosítása

Az Előfizető az Általános Szerződési Feltételek elfogadásakor egyben tudomásul veszi, hogy annak rendelkezéseit a Szolgáltató, az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott esetekben és módon (különösen: 1.1.9 és 2.2.4 pontok), illetve a körülményekben bekövetkezett lényeges változás esetén, továbbá jogszabályváltozásra vagy hatósági döntésre tekintettel egészben vagy részben egyoldalúan módosíthatja. Amennyiben a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket módosítja, azt a Nemzeti Hírközlési Hatóságnak megküldi, és az Előfizetővel közli, külön felhívva a figyelmet arra, hogy a módosítás az Előfizető jogait és kötelezettségeit is érinti.

A módosításról annak hatályba lépése előtt 30 (harminc) nappal a Szolgáltató ügyfeleit (az értesítendő Előfizetők körétől függően) országos vagy megyei lapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, a módosításnak a Szolgáltató ügyfélszolgálatán történő egyidejű közzétételével tájékoztatja, vagy írásban, elektronikus levélben, illetve egyéb elektronikus hírközlés útján értesíti.

Az előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására. Az Általános Szerződési Feltételek módosítása elfogadásának minősül, ha az Előfizető ráutaló magatartásával a Szolgáltatást továbbra is igénybe veszi. Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel azonban az Előfizető az Előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti.

3.4. Tájékoztatás

3.4.1. A Szolgáltató közleményben valamint ügyfélszolgálatán történő közzététellel tájékoztatja, vagy esetenként írásban értesíti az Előfizetőt a Szolgáltatással kapcsolatos valamennyi lényeges kérdésről, így különösen a Szolgáltatás területi bővítéséről, a Szolgáltatás műszaki színvonalával és feltételeivel kapcsolatos változásokról, az új Szolgáltatásokról, azok használatáról, a hozzáférés feltételeiről, a díjakról és azok változásáról.

A Szolgáltató az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben);
- b) elektronikus levélben;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján; vagy
- d) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzétenni.”

V.

A Versenytanács döntése

Jogsabályi háttér

25. A Tpv. 1. §-ának (1) bekezdése szerint a törvény hatálya kiterjed a természetes és a jogi személynek, valamint a jogi személyiség nélküli gazdasági társaságnak – ide értve a külföldi székhelyű vállalkozás magyarországi fióktelepét is a VI. fejezetben szabályozott magatartások kivételével – (a továbbiakban az előzők együtt: vállalkozás) a Magyar Köztársaság területén tanúsított piaci magatartásra, kivéve, ha törvény eltérően rendelkezik. E törvény hatálya alá tartozik továbbá – a II-III. fejezetekben szabályozott magatartások kivételével – a vállalkozás külföldön tanúsított magatartása is, ha annak hatása a Magyar Köztársaság területén érvényesülhet.
26. A Tpv. 8. § (1) alapján tilos a gazdasági versenyben a fogyasztókat megtéveszteni. Ugyanezen cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében, a fogyasztók megtévesztésének minősül, ha az áru ára, lényeges tulajdonsága - így különösen összetétele, használata, az egészségre és a környezetre gyakorolt hatása, valamint kezelése, továbbá az áru eredete, származási helye, beszerzési forrása vagy módja - tekintetében valótlan tény vagy valós tény megtévesztésre alkalmas módon állítanak, az árut megtévesztésre alkalmas árujelzővel látják el, vagy az áru lényeges tulajdonságairól bármilyen más, megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak.
- A 9. § értelmében a használt kifejezéseknek a mindennapi életben, illetőleg a szakmában elfogadott általános jelentése az irányadó annak megállapításánál, hogy a tájékoztatás a fogyasztók megtévesztésére alkalmas-e.

A 10. § alapján tilos a fogyasztó választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszerek alkalmazása. Ilyen módszerek minősül különösen, ha olyan körülményeket teremtenek, amelyek jelentősen megnehezítik az áru, illetve az ajánlat valós megítélését, más áruval vagy más ajánlattal történő tárgyszerű összehasonlítását.

27. A Tpv. 70. §-a alapján a vizsgálat megindításának feltételei között meghatározott követelmények fennállását az eljárás során folyamatosan vizsgálni kell- erre utalnak a Tpv. 71/A. §-ban , illetve a 72. § (1) bekezdés a) pontjában az eljárás megszüntetésére vonatkozó rendelkezések. Ez utóbbi alapján az eljáró versenytanács a vizsgáló jelentésének kézhezvételét követően az eljárást végzéssel megszüntetheti, ha a vizsgálat elrendelésére okot adó, a 70. § (1) bekezdésében meghatározott körülmények nem állnak fenn. Az eljárást megszüntető végzéssel szemben külön jogorvoslatnak van helye.

A Versenytanács értékelése

28. Az eljáró versenytanácsnak először abban a kérdésben kellett állást foglalnia, a Tpv. 1. § (1) bekezdése figyelembe vételével, hogy az eljárás tárgyává tett magatartás olyan magatartásnak minősül-e, amely a Tpv. tárgyi hatálya megállapíthatósága folytán megítélhető a Tpv. 8. § (1) bekezdés és a Tpv. 8. § (2) pontja szerint.

29. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a Tpv. 1. §-ában foglalt, „amennyiben a törvény eltérően rendelkezik” fordulat a főszabály –vagyis a piaci magatartás versenyjogi megítélhetősége- alóli kivételnek minősül, így azt szűken kell értelmezni. Ez felel meg ugyanis annak a jogalkotói szándéknak, amely a Tpv.-t minden gazdasági szektorban irányadó viselkedési kódexnek szánta. A versenyellenes magatartásra vonatkozó felhatalmazásnak törvényben kell testet öltenie (vagy arra egyértelműen visszavezethetőnek kell lennie), továbbá kétséget kizáróan ki kell tűnnie annak a kivételes jogalkotói szándéknak, amely a versenytörvény fő érvényesülésének gátat szab.

Ennek alapján az Eht-ben található, a verseny elősegítésére vonatkozó általános hivatkozások sem járhatnak a gazdasági verseny védelmével megbízott közigazgatási szerv hatáskörének elvonásával.

30. A szektorális törvények egyes termék- és szolgáltatáspiacokra vonatkozóan tartalmazzanak az adott piac sajátosságaiból következő információközlési minimumszabályokat és esetenként tartalmi korlátokat. A Versenytanács 33. számú elvi állásfoglalása alapján (Vj-66/1997. Vf.É. 10/1997.) egy adott magatartás valamely jogszabálynak való megfelelése nem eredményezi a Tpv.-nek való megfelelés megállapíthatóságát. Ezen elvi állásfoglalást az eljáró versenytanács jelen ügy tényállása mellett is alkalmazhatónak tartja.

31. A jelen ügyben eljáró versenytanács megítélése szerint a vizsgált magatartás a Tpv. 1. §-a értelmében piaci magatartás, azaz a fogyasztók megtartása (vagy meg nem tartása) a szolgáltatók piaci részesedését változtathatja, a megtartani kívánt fogyasztóknak szóló kommunikáció a szolgáltatónak versenyelőnyt (vagy hátrányt) jelenthet

versenytársaihoz képest. Tehát a szolgáltatónak a fogyasztók számára közzétett kommunikációja a szerződéses jogviszony fennállása alatt is piaci magatartásnak tekinthető, így bevonható a Tpv. szerinti értékelésbe.

32. A versenyjogi értékelés szempontjából következő eldöntendő kérdés, hogy egy lényeges tulajdonság tekintetében, az ÁSZF-módosításról adott, az Eht.-nak megfelelő tájékoztatás a fogyasztót megtévesztette-e vagy sem.

Az Eht. 5. § (1) bekezdése rögzíti, hogy az általános szerződési feltételek módosítása tekintetében az Eht. 132. § (4) bekezdésében meghatározott értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- pontos utalást a szerződési feltételek módosított rendelkezéseire,
- a módosítások lényegének rövid leírását,
- a módosítások hatálybalépésének időpontját,
- a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét,
- ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét,
- azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja,
- az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

Bár nem a Versenytanács feladata annak eldöntése, hogy az értesítések az Eht. által szabályozott minimumelvárásnak megfelelő tartalommal készültek-e el, a tényállás alapján a Versenytanácsnak nincs oka kétségbe vonni azt, hogy az értesítést valamilyen módon megismerő fogyasztók a fogyasztói döntésükhöz szükséges információt megkapták.

33. Az Eht. alapján a szolgáltatónak van lehetősége a fogyasztók közvetlen elérésére alkalmas értesítési módot választani, a Vodafone maga is aktívan használja ezt a lehetőséget, amikor utólag a számlalevélben jelzi az elszámolási egység megváltozásának tényét. A szolgáltató fogyasztói választást korlátozó magatartásának vélelmét erősíti továbbá az, hogy míg az előfizetők utólagosan értesülhetnek a számlalevélből a számlázási egység változásáról, addig a Vodafone a változtatás szándékáról, ugyanezen tájékoztatási forma alkalmazásával, előzetesen a fogyasztókat nem értesíti.
34. A valós tények megtévesztésre alkalmas állításának versenytörvényi fogalma (ideértve az elhallgatást is) nem csupán az információ-visszatartást foglalja magában, ugyanilyen megítélés alá esik, ha a szolgáltató az információszerzés költségeinek mesterséges emelését idézi elő. Jelen esetben a szolgáltató által választott értesítési mód ilyen helyzet előidézésére alkalmas. Egy olyan piacon ugyanis, ahol egy szolgáltatásnak rendkívül nagy számú jellemzője van, nem várható el a racionálisan viselkedő a fogyasztótól, hogy minden egyes körülményről napilapok, a honlap illetve az üzlethelyiségekben kitett ügyfél-tájékoztatók napi áttekintésével tájékozódjon az általa már igénybe vett szolgáltatást illetően, hiszen ebben az esetben keresési költségei indokolatlanul megnövekednének.
35. A jelen eljárásban vizsgált magatartásra vonatkozóan az Eht. a Tpv. III. fejezetében foglalt rendelkezésekhez hasonló céllal fogalmaz meg előírásokat. A Tpv. 70. §-ban

az eljárás megindításának feltételei között meghatározott közérdek védelme kritérium – többek között – azt az elvárást is rögzíti a GVH-val szemben, hogy olyan esetekben, ahol hasonló céllal megfogalmazott speciális szabályozási eszköz már megfogalmaz előírásokat meghatározott magatartással szemben, akkor tartózkodjon adott magatartás hatósági eljárás keretében történő elbírálásától. Mindez ugyanakkor nem jelenti azt, hogy adott – a speciális jogszabályi előírásnak megfelelő – magatartás ilyen esetben feltétlenül megfelelné a Tpvt. előírásainak is. A GVH adott – speciális jogszabályi előírással, a Tpvt.-ben megfogalmazottakhoz hasonló céllal szabályozott – magatartás megítélésével kapcsolatos tartózkodása ugyanis kizárólag a magatartás kétszeri hatósági jellegű megítélésének elkerülésére vonatkozik, és nem terjed ki a magatartás esetleges bírói úton – a Tpvt. 88/A. §-a alapján – történő megítélésének kezdeményezésére.

36. A vizsgálat alapján továbbá leszögezhető, hogy

- a) az árváltozásról szóló értesítés a fogyasztók nem jelentéktelen részét elérhette,
- b) azok a fogyasztók, akik nem értesültek az árváltozásról, a mobilszolgáltatás jellege miatt a számukra előnytelen árváltozásról rövid időn belül – pl. a következő számlalevél kapcsán - értesülhettek,
- c) a pre-paid előfizetőknek a szolgáltatás újbóli igénybe vétele esetén lehetőségük van a szolgáltatás árairól tájékozódni,
- d) az árváltozásról szóló információ birtokában a különböző szolgáltatás-csomagok illetve szolgáltatók közötti váltás nem ütközik akadályokba.

A fentebb felsorolt piaci jellemzők valószínűsítik, hogy a fogyasztó megtévesztéséből adódó versenyre gyakorolt hatás csak átmeneti jellegű és csekély mértékű lehetett. Miután a fenti megfontolások miatt a Tpvt. 70.§ (1) bekezdésében meghatározott, a versenyfelügyeleti eljárásra okot adó körülmények közül a Tpvt. 72. § (1) bekezdés a) pontja alapján a közérdek sérelme nem áll fenn, a Versenytanács a hiánya miatt az eljárás megszüntetése mellett döntött.

VI.

Jogorvoslat

37. A jogorvoslati jogra vonatkozó rendelkezés a Tpvt. 72. § (1) bekezdésén és a 82. § (1) bekezdésén alapul.

VII.

Egyebek

38. Megjegyzi a Versenytanács, hogy a vizsgálat alapján arra a következtetésre lehet jutni, hogy az Eht. 144. §-ban foglalt szabályozás struktúrája nem feltétlenül teremt minden esetben kielégítő feltételeket ahhoz, hogy a fogyasztók megfelelő tájékozottság birtokában történő döntési helyzete biztosított legyen.
39. A GVH hatásköre a Tpv. 45.§-án, illetékessége a Tpv. 46.§-án alapul. E rendelkezések értelmében a Gazdasági Versenyhivatal kizárólagos hatáskörrel rendelkezik minden olyan versenyfelügyeleti ügyben, amely nem tartozik bíróság (86.§) hatáskörébe, illetékessége pedig az ország egész területére kiterjed.

Budapest, 2007. november 5.