



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

Vj-62/2008/18.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a **Magyar Telekom Nyrt.** (Budapest) eljárás alá vont vállalkozással szemben fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása tárgyában indult versenyfelügyeleti eljárásban - tárgyaláson kívül - meghozta az alábbi

v é g z é s t

A Versenytanács a versenyfelügyeleti eljárást megszünteti.

A végzés ellen a közléstől számított 8 napon belül a Gazdasági Versenyhivatalnál benyújtandó, de a Fővárosi Bírósághoz címzett jogorvoslati kérelemmel lehet élni.

I n d o k o l á s

I.

A tények

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) észlelte, hogy a Magyar Telekom Nyrt. (a továbbiakban: Magyar Telekom) 2007. évi karácsonyi T-Online szélessávú Internet akciójának „Bosszantóan jó ajánlat” szlogennel meghirdetett kampányában valószínűsíthetően nem megfelelően tájékoztatta a fogyasztókat az akciós ajándékok, illetve az alternatív kedvezményként kínált próbahónap elérhetőségének, illetve igénybevételének feltételeiről és körülményeiről.
2. Ennek nyomán a GVH 2008. április 28-án a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló, módosított 1996. évi LVII. törvény (Tpvt.) 67. § (1) bekezdése, illetve 70. §-a alapján versenyfelügyeleti eljárást indított a Magyar Telekom ellen. A vizsgálat kiterjedt az eljárás alá vont 2007. november 29-étől kínált, „Bosszantóan jó ajánlat” elnevezésű, szélessávú (ADSL, Kábelnet) Internet-előfizetésre irányuló

akciójával kapcsolatos teljes kommunikációjára az akciós ajándékok és a próbahónap elérhetőségének és igénybevételük feltételeinek tárgykörében.

Az eljárás alá vont

3. A Magyar Telekom a legnagyobb magyar távközlési vállalat, a távközlési piac minden szegmensében jelen van. A Mobil Szolgáltatások Üzletágon (korábban: T-Mobile Nyrt.) keresztül Magyarország legnagyobb piaci részesedéssel rendelkező mobiltávközlési szolgáltatója, a T-Com vezetékes üzletágon keresztül a vezetékes hangszolgáltatási, a T-Online Internet-szolgáltatási üzletágon keresztül pedig az Internet szolgáltatási piac meghatározó szereplője (mind keskeny-, mind szélessávú szolgáltatást nyújt különböző technológiákkal). Ezen túlmenően, a Magyar Telekom csoporthoz tartozó további vállalkozások béreltvonali, adatátviteli, kábeltelevíziós és vagyonbiztonsági szolgáltatásokat nyújtanak, valamint a csoport foglalkozik távközlési berendezések értékesítésével és bérbeadásával is.

Az érintett piac

4. Az aszimmetrikus digitális előfizetői vonal (ADSL) az ún. DSL-technológiák közé tartozik, amelyek lehetővé teszik, hogy az analóg telefonvonal (rézérpár), – amely tipikusan a helyi távbeszélő szolgáltató tulajdonában van – alkalmassá váljon a digitális jelek átvitelére, azaz gyorsabb adatátvitelre, így többek között szélessávú Internet-hozzáférés biztosítására. Az Internet szolgáltató által használt infrastruktúra – legyen az a rézérpár vagy a kábeltévé hálózat – összekapcsolódik az Internet szolgáltató ATM hálózatával, amely pedig tovább kapcsolódik (akár több lépcsőben) az Internet gerinchálózatához.
5. Az ADSL alapú Internet szolgáltatást Magyarországon tipikusan az Internet szolgáltatók (a továbbiakban: ISP) értékesítik a végfogyasztóknak úgy, hogy a távbeszélő szolgáltatótól vásárolt ADSL nagykereskedelmi szolgáltatást „összecsomagolják” saját Internet hozzáférési szolgáltatásukkal, és így képeznek különböző méretű szélessávú Internet szolgáltatási csomagokat. Elvileg az ADSL szolgáltatás önállóan, kiskereskedelmi szolgáltatásként is elérhető a végfogyasztók számára; ilyen esetben az Internet szolgáltatást külön meg kellene vásárolniuk egy ISP-től. Magyarországon az ADSL technológiával nyújtott szélessávú Internet szolgáltatás 2000 nyarán jelent meg, amikor a MATÁV elindította ilyen szolgáltatását.
6. A vizsgálattal érintett földrajzi terület a Magyar Telekom szélessávú Internet szolgáltatási területe.

A vizsgált akció

7. A Magyar Telekom karácsonyi T-Online szélessávú (ADSL és Kábelnet) „Bosszantóan jó ajánlat” elnevezésű akcióját 2007. november 29-étől visszavonásig hirdette meg. Az akció célcsoportja az Internettel nem rendelkező lakossági ügyfélkör volt és a reklámeszközökön való megjelenítés alapján kifejezetten kötődött a karácsony előtti időszakhoz.
8. Az eljárás alá vont a vizsgált akciót az alábbi feltételekkel hirdette meg:
 - új lakossági ADSL vagy Kábelnet Internet szolgáltatás megrendelése vagy szünetmentes szolgáltatóváltás ADSL-csomag esetében (új előfizetőnek minősül az, aki olyan vezetékes kapcsolási számra kéri az ADSL előfizetést, amelyen legalább 3 hónapja nem él ADSL előfizetés, és amelyen a szolgáltatást a Magyar Telekom Nyrt. nyújtani tudja, illetve olyan végpontra kéri a Kábelnet szolgáltatást, ahol legalább 3 hónapja nem volt Kábelnet előfizetés);
 - az akcióban megrendelt szélessávú Internet hozzáférés 2008. január 31-éig kiépül;
 - az ajándék iránti igényüket az előfizetők a szolgáltató online ügyfélszolgálatán jelzik 2008. február 28-ig;
 - az ajándék iPod Nano 4GB vagy Olympos MJU 820 típusú fényképezőgép az ügyfél választása szerint, de a készlet erejéig áll rendelkezésre;
 - ajándékra irányuló regisztrációra az ADSL kapcsolat létesítését követően, annak aktiválásával együtt nyílik meg a lehetőség az Online Ügyfélszolgálaton;
 - alternatív kedvezményként 30 napos próbahónap áll az előfizetők rendelkezésére, mely alatt szerződésbontási díj nélkül lemondható a szolgáltatás feltéve, hogy ajándékot nem igényelt az ügyfél;
 - 0 Ft havidíj az első hónapban;
 - havi előfizetői díj 2.990 Ft-tól;
 - az ADSL termékek modemdíja Magyar Telekom szolgáltatási területen 1 Ft, a Kábelnet termékek esetén a belépési díj 1 Ft;
 - 1 év hűségidő, amely az aktiválást követő 31. napon indul (a próbahónapot követően), a próbahónap 30 nap;
 - a sávszélességek nem garantáltak.
9. Az akcióban 1.500 darab iPod-ot és 2.240 darab fényképezőgépet osztott ki az eljárás alá vont. Az ajándékok 2007. november 29-től voltak igényelhetők és az eljárás alá vont nyilatkozata szerint 2007. december 23-án fogyott el a készlet.
10. Az eljárás alá vont vizsgált akciója keretében honlapján, bannereken, layeren, televíziós reklámban, rádióreklámban, sajtóhirdetésekből, kirakatmatricákon, metróbelső plakátokon,

szórólapokon, óriásplakáton, egyéb plakátokon, molinón és ügyfélszolgálati tájékoztatásban népszerűsítette szélessávú Internet-szolgáltatását. A reklámköltség adatai a Tpv. 55. §-a alapján üzleti titok körét képezik.

A vizsgált honlap

11. Mind az eljárás alá vont T-Online márkájának honlapjáról, mind az egyes bannerekről az akció külön oldalára (http://www.t-online.hu/akcio/ajandek_20071129/index.html) lehetett az akció időtartama alatt tovább „klikkelni”. Az oldalon külön grafikai megjelenítéssel emelte ki az akció nevét – „Bosszantóan jó ajánlat” –, illetve felsorolta az akció néhány jellemzőjét az eljárás alá vont. Az eljárás tárgy szempontjából releváns felhívás az „Ajándék az előfizetéshez: 3. generációs, 4GB Apple iPod nano lejátszó vagy 8MP Olympus MJU 820 digitális fényképezőgép” formában szerepelt.
12. Az ajándéokra vonatkozóan a honlap tárgyalt oldalán további, grafikai megjelenítés nélküli tájékoztatást helyezett el az eljárás alá vont:

„A húsvéti nyúl nem véletlenül félti a népszerűségét, karácsonyi akciónk nem csak szupergyors internettel, hanem nagyon jó ajándékokkal is kecsegtet: Rendeld meg bármelyik szélessávú csomagunkat legalább egy éves hűségnyilatkozattal, és a tiéd lehet egy 3. generációs, 4GB-os Apple iPod nano vagy egy 8 megapixeles, 5x optikai zoommal és 2.7”-es LCD-vel ellátott Olympus MJU 820-as – választásod szerint. Ehhez csupán arra van szükség, hogy új internetelőfizetésedhez kapott azonosítóddal (email cím és jelszó) regisztrálj Online ügyfélszolgálatunkon, válassz ajándékot, amit futárral küldünk el neked. Ne késlekedj, választható ajándékaink a készlet erejéig állnak rendelkezésedre – és különben is, minél előbb rendeled meg a csomagot, annál biztosabb, hogy nem csak internetet, hanem iPod-ot vagy fényképezőgépet is tehetsz a fa alá!

[...]

Az ajánlat 2007. november 29-étől visszavonásig, minden új ADSL és Kábeltel megrendelésre vonatkozik, egyéves hűségnyilatkozattal. Ajánlatunk csak olyan végpontra vonatkozó új megrendelés esetén érvényes, amelyen legalább 3 hónapja nincs internet-előfizetés.

A hűségidő az aktiválást követő 31. napon indul (próbahónap), a próbahónap 30 nap. A szerződés a 30 napos próbaidőszak alatt az akcióban részt vevő termékek esetén Online Ügyfélszolgálaton keresztül, az értékesítői hálózat üzleteiben vagy írásban mondható fel. A

megrendelés kötelezettség nélkül csak egyszer mondható fel. Az ajándék igénybevétele esetén a próbahónap nem érvényesíthető. Az ajándék a készlet erejéig érvényes, igénybevételehez az Online Ügyfélszolgálaton történő regisztráció szükséges. A tájékoztatás nem teljes körű, további információért kérjük, kattints ADSL és Kábelnet ajánlatainkra vagy keresd kollégáinkat a 1412 telefonszámon.”

13. Erről az oldalról, az „online regisztráció” szóösszetételről tovább klikkelve az alábbi tájékoztatás volt olvasható:

„Ahhoz, hogy Ön új ügyfelünként az ajándékát megkaphassa, nem kell mást tennie, mint előfizetése aktiválását követően az internetezéshez kapott azonosítójával és jelszavával az Online Ügyfélszolgálatra belépni. Itt válassza ki az "Ajándék/Nyeremény" menüpontot, majd a Karácsonyi ajándék linket, ahol válassza ki, hogy melyik ajándékot szeretné, és adja meg azt a címet, ahova az ajándék kiszállítását kéri; majd fogadja el a részvételi feltételeket és az adatvédelmi nyilatkozatot; végül nyomja meg a "Kérem az ajándékomat" gombot. Ezzel egy időben ajándékaról, az átvétel módjáról értesítést küldtünk Önnek arra az e-mail címre, amellyel az Online Ügyfélszolgálatra belépett.”

14. Miután az ajándékok már elfogytak – azaz 2007. december 23-án –, az eljárás alá vont nyilatkozata szerint az Online Ügyfélszolgálaton a következő tartalmú értesítés volt elérhető:

„Sajnálattal értesítjük, hogy az ajándékokat a készlet erejéig tudtuk biztosítani, iPod Nano és a digitális fényképezőgép elfogyott. Magyar Telekom Nyrt.”

A vizsgált bannerek

15. 2007. december 3. és 23. között számos internetes portálon jelentek meg az akciót népszerűsítő bannerek, layerek, amelyek mindegyike tartalmazta az alábbi tájékoztatást:

„Az ajánlat 2007. november 29-étől visszavonásig, minden új ADSL és Kábelnet megrendelésre vonatkozik, egyéves hűségnyilatkozattal. A hűségidő az aktiválást követő 31. napon indul (próbahónap), de az ajándék igénybevétele esetén a próbahónap nem érvényesíthető. Az ajándék a készlet erejéig érvényes, regisztrációval. A tájékoztatás nem teljes körű, további részletekért, kérjük kattints!”

A vizsgált televíziós reklám

16. A 2007. december 1. és 21. között több országos televíziós csatornán naponta többször jelent meg az eljárás alá vont akcióját népszerűsítő 30 másodperces televíziós reklám. (A megjelenések pontos helyét és időpontját az üzleti titoknak minősülő Vj-62/2007/3. számú irat melléklete tartalmazza.)
17. A reklámban karácsonyi háttérzene mellett a „húsvéti nyúl” jelenik meg, hosszabb, a reklám jelentős részében hallható szövege során az ajándéokra vonatkozóan kijelenti: *„ADSL fillérékért, ajándékokkal. iPod nano, digitális fényképezőgép”*. Ezt követően a narrátor szövege hallatszik: *„ADSL már havi 2990 Ft-tól ajándék iPod nanoval vagy digitális fényképezővel! Hívd a 1412-t! Egy bosszantóan jó ajánlat a T-Online-tól.”* Mindeközben nagy betűvel feliratban látszik a következő szöveg: *„Apple iPod Nano 4GB, Olympus MJU-820. Internet havi 2990-től ajándékkal! Hívd most: 1412” felirat, illetve apróbetűvel az „ajánlat 2007. november 29-étől visszavonásig, minden új ADSL és Kábelnet megrendelésre vonatkozik, egyéves hűségnyilatkozattal. A hűségidő az aktiválást követő 31. napon indul (próbahónap), de az ajándék igénybevétele esetén a próbahónap nem érvényesíthető. Az ajándék a készlet erejéig érvényes, igénybeviteléhez az Online Ügyfélszolgálaton történő regisztráció szükséges. A tájékoztatás nem teljes körű, további információ: www.t-online.hu oldalon vagy a 1412 telefonszámon.”*

A vizsgált rádióreklám

18. A televíziós reklámokkal azonos időszakban kétféle, 30, illetve 45 másodperces rádió reklám volt hallható naponta több országos lefedettségű rádióadón. (A megjelenések pontos helyét és időpontját az üzleti titoknak minősülő Vj-62/2007/3. számú irat melléklete tartalmazza.) A reklám több mint kétharmadában karácsonyi háttérzene mellett a „húsvéti nyúl” szövege hallható, amely utal az ajándékok léteire. Ezt követően narrátor hangján hallható az *„ADSL már havi 2990 Ft-tól ajándék iPod nano lejátszóval vagy digitális fényképezőgéppel! Hívd a 1412-t vagy érdeklődj a T-Pontokban! Egy bosszantóan jó ajánlat a T-Online-tól.”* szöveg.

A vizsgált sajtóhirdetések, szórólapok, plakátok

19. Heti, illetve havi magazinokban egy-egy alkalommal, illetve egy országos napilapban két alkalommal jelent meg kétféle, az akciót népszerűsítő hirdetés a kampány időszakában. A

Vj-62/2007/3. számú irat melléklete szerint utolsó alkalommal, 2007. december 23-án a „Vasárnap reggel” című hetilapban jelent meg a hirdetés, ezt megelőzően hirdetés a 2007. december 17-i hét elején megjelent hetilapokban jelent meg.

20. A kétféle hirdetés közötti különbség abban rejlik, hogy az egyikben az ajándékok mellett szerepel azok pontos megnevezése is – azaz az Apple iPod Nano 4GB, Olympus MJU-820 termékmegjelölés. Az eljárás alá vont ADSL, Kábelnet és LTO szórólapjaiban valamint metró beltéri, ADSL, Kábelnet, viszonteladói plakátokon és a boltokban található elektronikus posztereken adott tájékoztatást az akcióról. A hirdetések, szórólapok és plakátok mindegyike tartalmazta ugyanakkor a következő tájékoztatást:

„Regisztráld, és válaszd az iPod nano lejátszót vagy a digitális fényképezőgépet! Az ajánlat 2007. november 29-étől visszavonásig, minden új ADSL és Kábelnet megrendelésre vonatkozik, egyéves hűségnyilatkozattal. A hűségidő az aktiválást követő 31. napon indul (próbahónap), de az ajándék igénybevétele esetén a próbahónap nem érvényesíthető. Az ajándék a készlet erejéig érvényes, igénybevételehez az Online Ügyfélszolgálaton történő regisztráció szükséges. A tájékoztatás nem teljes körű, további információ a www.t-online.hu oldalon vagy az 1412 telefonszámon.”

A vizsgált óriásplakát

21. Az eljárás alá vont az akciót óriásplakáton is népszerűsítette, amelynek kiemelt üzeneteként szerepelt a „Karácsonyi akció most ajándékkal! Internet már havi 2990 Ft-ért Hívd most: 1412 Ez több a soknál!” szöveg. Emellett a két nagyméretű képen szerepelt az ajándék fényképezőgép és iPod. Az óriásplakát alján, apró betűvel szerepelt a következő felhívás: „Az ajánlat 2007. november 29-étől visszavonásig, minden új ADSL és Kábelnet megrendelésre vonatkozik, egyéves hűségnyilatkozattal. A hűségidő az aktiválást követő 31. napon indul (próbahónap), de az ajándék igénybevétele esetén a próbahónap nem érvényesíthető. Az ajándék a készlet erejéig érvényes, igénybevételehez az Online Ügyfélszolgálaton történő regisztráció szükséges. A tájékoztatás nem teljes körű, további információ a www.t-online.hu oldalon vagy az 1412 telefonszámon.”

A vizsgált kirakatmatrica

22. Az eladáshelyi kirakatmatricák szövege az alábbi volt: „*T-Online internet iPod vagy fényképezőgép választható ajándékkal! A készlet erejéig!*”

A vizsgált molinó

23. Az eljárás alá vont az alábbi molinót tette közzé az akció időtartama alatt: „*Bosszantóan jó ajánlat! Apple iPod Nano 4GB, Olympus MJU-820 Internet már havi 2990 Ft-ért, most választható ajándékkal! Részletek a T-Pontokban, a 1412-n vagy a www.t-online.hu-n.*” A molinon apróbetűvel szerepelt a következő felhívás: „*Az ajánlat 2007. november 29-étől visszavonásig, minden új ADSL és Kábelt megrendelésre vonatkozik, egyéves hűségnyilatkozattal. A hűségidő az aktiválást követő 31. napon indul (próbahónap), de az ajándék igénybevétele esetén a próbahónap nem érvényesíthető. Az ajándék a készlet erejéig érvényes. A tájékoztatás nem teljes körű.*”

A vizsgált ügyfélszolgálati tájékoztatás

24. Az Automatikus Hangbemondásos Ügyfélszolgálati Rendszerben az alábbi szöveg volt hallható az akció kapcsán: „*Szélessávú internet választható ajándékkal! Ha 2007. november 29-től visszavonásig tartó lakossági akciónkban rendel ADSL szolgáltatást, meglepjük egy ajándékkal! Válasszon az iPod nano lejátszó és a digitális fényképezőgép közül! Sőt, most a modemdíj csak 1 Ft! Internetezzen a próbahónap alatt 0 Ft-ért, utána pedig akár 2990 Ft-ért és válasszon magának ajándékot! Ajándék igénylése esetén nem áll módunkban próbahónapot biztosítani. Az ajándékról, a próbahónapról és az akciós feltételekről érdeklődjön munkatársainknál!*”

Fogyasztói közlések

25. A GVH érkezett több fogyasztói panaszban, illetve bejelentésben foglalt fogyasztói közlés szerint az eljárás alá vont honlapján 2007. december 23-a után is olvasható volt az ajándékkal kapcsolatos tájékoztatás, ám ezen panaszok a honlap nyomtatott változatát nem tartalmazták. Egyes panaszosok állítása szerint az adott dátumot követően az

ügyfélszolgálaton is kaptak olyan tartalmú tájékoztatást, mely szerint az ajándékok még rendelkezésre állnak. (A fogyasztói közlések anonimizált változatát a Vj-62/2008/17. számú ügyirat tartalmazza.)

Az eljárás alá vont álláspontja

26. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint nem rendelkezik olyan információval, hogy az akciós szélessávú szolgáltatások létesítése során komolyabb problémák, csúszások merültek volna fel. Informatikai hiba miatt előfordult, hogy az ajándék igénybevételéhez szükséges regisztráció nem működött, de ilyen irányú reklamáció esetén minden esetben megküldte később az ajándékot a fogyasztónak.
27. Az akcióban 1500 darab iPod-ot és 2240 darab fényképezőgépet osztott ki. Nyilatkozata szerint az ajándékok 2007. november 29-től voltak igényelhetők és 2007. december 23-án fogyott el a készlet. Állítása szerint ugyanakkor 2007. december 22. – illetve egy esetben 2007. december 23. – után már nem reklámozta az ajándékot, az erre vonatkozó televíziós és rádióreklámok megszűntek, a nyomtatott anyagokat is lecserélte. A kirakatmatricák beszedésére technikai okokból 2007. december 31-ig került sor.
28. Az eljárás alá vont álláspontja szerint az akció során jogszerűen járt el, az ajándékot a készlet erejéig hirdette és a készlet elfogyása után a reklámtevékenységet azonnal abbahagyta. A készlet az akció jelentős része alatt, lényegében karácsonyig kitartott.

II.

Jogi háttér

29. A Tpv. 8. §-a (1) bekezdése szerint tilos a gazdasági versenyben a fogyasztókat megtéveszteni. A 8. § (2) bekezdés a) pontja értelmében a fogyasztók megtévesztésének minősül különösen, 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.

30. A Tpv. 9. §-a szerint a használt kifejezéseknek a mindennapi életben, illetőleg a szakmában elfogadott általános jelentése az irányadó annak megállapításánál, hogy a tájékoztatás a fogyasztók megtévesztésére alkalmas-e.
31. A Tpv. 10. §-a alapján tilos a fogyasztó választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszerek alkalmazása. Ilyen módszernek minősül különösen, ha olyan körülményeket teremtenek, amelyek jelentősen megnehezítik az áru, illetve az ajánlat valós megítélését, más áruval vagy más ajánlattal történő tárgyszerű összehasonlítását.
32. A Tpv. 70. § (1) bekezdése értelmében a vizsgáló végzéssel vizsgálatot rendel el olyan tevékenység, magatartás vagy állapot észlelése esetén, amely e törvény rendelkezéseit sértheti, feltéve, hogy az eljárás a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozik, és a közérdek védelme az eljárás lefolytatását szükségessé teszi.
33. A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 7. §-a alapján a közigazgatási hatóság a költségtakarékosság és a hatékonyság érdekében úgy szervezi meg a tevékenységét, hogy az az ügyfélnek és a hatóságnak a legkevesebb költséget okozza, és az eljárás a lehető leggyorsabban lezárható legyen.
34. A Tpv. 72. § (1) bekezdés a) pontja szerint az eljáró versenytanács a vizsgáló jelentésének kézhezvételét követően az eljárást végzéssel megszünteti, ha a vizsgálat elrendelésére okot adó, a 70. § (1) bekezdésében meghatározott körülmények nem állnak fenn, továbbá akkor, ha a vizsgálat során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg törvénysértés, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény; az eljárást megszüntető végzéssel szemben külön jogorvoslatnak van helye.
35. A Tpv. 88/A. §-a értelmében a GVH-nak a közérdek érvényesítésére irányuló hatásköre nem zárja ki a törvény III. fejezetében, a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolásának tilalma megsértésére alapított polgári jogi igények közvetlen bíróság előtti érvényesítését. A Tpv. 88/B. § (6) bekezdésének második mondata szerint a polgári jogi igény érvényesítése tárgyában indult eljárás során a bíróság a GVH keresettel nem támadott határozatának, illetve a GVH határozatát felülvizsgáló bíróság határozatának a törvénysértést vagy annak hiányát megállapító részéhez kötve van.

III.

A Versenytanács döntése

36. A versenyfelügyeleti eljárás arra terjedt ki, hogy az eljárás alá vont „Bosszantóan jó ajánlat” elnevezésű akciójához kötődő ajándékok, illetve a próbahónap igénybevételének feltételeivel kapcsolatos tájékoztatásai sértik-e a Tpv. III. fejezetében foglaltakat.
37. A Tpv. III. fejezetének célja a fogyasztók döntési szabadságának mint védett jogi tárgynak az áruk (szolgáltatások), illetve vállalkozások közötti választással összefüggésben történő védelmezése, tilalmazva, hogy a fogyasztói döntés tisztességtelen befolyásolása révén a gazdasági verseny sérelmet szenvedjen. A Tpv. III. fejezete a gazdasági versenyt oly módon óvja, hogy nem engedi tisztességtelenül befolyásolni a fogyasztói döntés mechanizmusát.
38. A rögzített tényállásban szereplő tájékoztatások mindegyike utalt az ajándéokra, mint az akció kedvező jellemzőjére, ám a próbahónap – mint kedvező feltétel – egyetlen reklám központi üzenetét sem képezte. A Versenytanács így arra a következtetésre jutott, hogy kizárólag az ajándékkal kapcsolatos tájékoztatás megfelelőségét szükséges értékelnie. Ebben a körben az ajándékkal kapcsolatos reklámüzenet minden vizsgált reklámeszközön annak rendelkezésre állásával hozható kapcsolatba.
39. A Tpv. 8. § (2) bekezdésének a) pontjában a valótlan tájékoztatással kapcsolatos tilalom tükrében valamely termék rendelkezésére állásának reklámozása kapcsán nyilvánvaló elvárás, hogy a reklámozó kellő készlettel készüljön fel a reklám hatására kialakuló kereslet kielégítésére és ne reklámozza olyan termék elérhetőségét, amely már nincs a készletén. A Versenytanács ennek megfelelően egyrészt azt vizsgálta, hogy az eljárás alá vont kellő készlettel készült-e fel az akcióra, másrészt azt, hogy sor került-e az ajándék igénybevételi lehetőségére vonatkozó reklámozásra azt követően, hogy az ajándékok már nem voltak elérhetőek.

Kellő mértékű készletezés

40. A kellő mértékű készletezésről előjáróban leszögezi a Versenytanács, hogy következetes gyakorlata szerint (lásd többek között a Vj-173/2007. számú versenyfelügyeleti eljárást lezáró határozatot) nem elvárt egy cégtől, hogy az előre meghirdetett akciós időszak egésze alatt elérhető legyen a meghirdetett áru, jelen esetben a szolgáltatáshoz kötődő ajándék.

Nem tekinthető ugyanakkor jogszerűnek a magatartás, ha a nyilvánvalóan előre látható forgalmi jellemzőkkel sem számol a készletezésnél és így hirdeti akciós árúját.

41. Tény, hogy voltak olyan fogyasztói panaszok, amelyek azt látszanak igazolni, hogy egyes fogyasztók nem jutottak ajándékhoz – azaz az ajándék meghatározott időpontban elfogyott. Önmagában azonban ez a tény még nem alapozná meg a jogsértést és a készletadatok – figyelemmel arra, hogy a rögzített tényállás szerint az eljárás alá vont összesen 3740 db ajándékot osztott ki, amely az akció 2007. november 29-i indulását követően 2007. december 23-án fogyott ki – sem mutatnak arra utaló jelet, hogy túlságosan alacsony készlettel indította volna az akció reklámozását az eljárás alá vont. Tekintettel arra, hogy a vizsgálat sem tárt fel olyan körülményt, amelyből arra lehetne következtetni, hogy az ajándék-készletet túlságosan alacsonynak lehetne minősíteni, a Versenytanács arra a következtetésre jutott, hogy a kellő mértékű készletezéssel kapcsolatos esetleges jogsértés nem került bizonyításra és az eljárás további folytatásától sem lehetne eredményt várni e tekintetben.

Az ajándékok elérhetősége és a reklámok

42. A Versenytanács álláspontja szerint ezen kérdés kapcsán nem volt szükséges vizsgálni azt a körülményt, hogy az egyes reklámeszközökön az akció jellemzőivel – különös tekintettel „a készlet erejéig tart”, illetve a „2007. november 29-től visszavonásig érvényes” felhívásokra – kapcsolatos tájékoztatás nem jelent meg. A tájékoztatás jogszerűsége a jelen eljárásban ugyanis pusztán attól függ, hogy az adott időpontban volt-e készleten ajándék, illetve azt elérhette-e a fogyasztó.
43. A rögzített tényállás szerint az ajándék készlet 2007. december 23-án fogyott ki, ám egyes fogyasztói panaszok állítása alapján még ezt követően is szerepelt az ajándékra vonatkozó utalás az eljárás alá vont honlapján, illetve az ügyfélszolgálati tájékoztatásban. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint ugyanakkor 2007. december 22. után már nem reklámozta az ajándékot, a televíziós és rádiós reklámok megszűntek és a nyomtatott anyagokat lecserélte. (A Vj-62/2007/3. számú irat melléklete szerint egyetlen esetben volt olyan nyomtatott hirdetés, amely 2007. december 23-án jelent meg.) Kiemelte továbbá az eljárás alá vont, hogy a kirakatmatricákat csak 2007. december 31-ig bezárólag tudta beszedni.
44. A tényállás szerint a reklámozási tevékenység befejezésével kapcsolatban felmerülő fogyasztói panaszok, illetve eljárás alá vont által tett előadás közötti ellentmondás kizárólag

a honlapon, illetve az ügyfélszolgálatnál szereplő tájékoztatás tekintetében merült fel, egyéb tájékoztatások kapcsán az eljárás során nem merült fel olyan adat, amely megkérdőjelezné az eljárás alá vont előadását a reklámozás abbahagyásával kapcsolatban. A fogyasztói panaszokban nem szerepelt a reklámozás – készlet kifogyását követő – „továbbélése” tekintetében olyan előadás, amely a pontos körülmények további vizsgálatát lehetővé tette volna. Ennek alapján a Versenytanács úgy értékelte a tényállást, hogy kizárólag a kirakatmatricák tekintetében került bizonyításra a készlet kifogyását követő reklámozás. A Versenytanács értékelése szerint ugyanakkor a karácsony és szilveszter között kint maradt kirakatmatricák – tekintettel arra, hogy az akció kifejezetten kötődött a karácsonyi időszakhoz – nem befolyásolhatták a fogyasztók vásárlási döntéseit.

45. Az eljárás alá vont által az akciós ajándék igénybevételére kialakított feltételek szerint a fogyasztó csak az előfizetés aktiválásakor regisztrálhatott az ajándékra. Tekintettel arra, hogy az előfizetői szerződésre irányuló igény bejelentése és az adott előfizetés aktiválása technikai okok következtében nem esik egybe – az adott vonalon telepíteni kell a kapcsolatot, majd ezt követően kerülhet sor az előfizetés aktiválására – így az ajándék rendelkezésre állásáról csak egy átmeneti idő után értesült az előfizető. Ennek következtében elvileg már az ajándék készlet kifogyását megelőzően is létezett olyan időpont, amikor adott reklám megjelenítésével már úgy ígérte az ajándék elérhetőségét az eljárás alá vont, hogy a reklám hatására előfizetői szerződést kötő fogyasztó – figyelemmel az aktiválásra már váró előfizetők számára – már biztosan nem részesülhetett az ajándékból.
46. Az átlagos napi ajándék-igénylés, továbbá az előfizetői szerződés megkötése és az előfizetés aktiválása közötti átlagos időtartam ismeretének birtokában elvileg lenne arra lehetőség, hogy becsléssel meg lehessen határozni azt az időszakot, amennyivel az ajándék kifogyását megelőzően már megszüntetett reklámozással az előző bekezdésben ismertetett elvi lehetőség a készlet nélküli reklámozásra nem merül fel. A vizsgálat során azonban nem került elő olyan adat, amely alapján ennek az időtartamnak akár a nagyságrendjét is meg tudná becsülni a Versenytanács.
47. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint – a kirakatmatrica kivételével – a reklámozás már megszűnt a készlet kifogyását megelőzően és egyetlen hetilap esetében esett egybe a reklám megjelenítése az ajándék kifogyásának napjával. A Versenytanács értékelése szerint nem került ugyanakkor bizonyításra, hogy az eljárás alá vont akkor reklámozta az ajándékot, mikor már minden bizonnyal tudomása lehetett arról, hogy az adott reklámok hatására vásárló új előfizetők már biztosan nem juthatnak ajándékhoz. A Versenytanács álláspontja szerint az esetleges jogsértés megállapításához szükséges további vizsgálati cselekmények sem várható, hogy eredményre vezetnek a bizonyítás nehézsége miatt és az eljárás

folytatását – tekintettel az esetlegesen bebizonyosodó jogsértés lehetséges súlyára – a közérdek védelme nem is indokolja.

48. A Tpv. 70. § (1) bekezdésében szereplő közérdek mércéje és a Ket. 7. §-a szerint a közigazgatási hatóság a költségtakarékosság és a hatékonyság érdekében úgy szervezi meg a tevékenységét, hogy az az ügyfélnek és a hatóságnak a legkevesebb költséget okozza, és az eljárás a lehető leggyorsabban lezárható legyen. Figyelemmel arra, hogy a Versenytanács szerint a vizsgált magatartás megítéléséhez további bizonyításra lenne szükség, azonban az olyan mélyreható – az eljárás alá vonttal szerződött fogyasztók egyenkénti nyilatkoztatását igénylő – vizsgálatot igényelne, amelynek elvégzése feltehetően nem képviselne olyan többletértéket, amely indokolná mind a hatóság, mind az ügyfél, és a nyilatkozó fogyasztók oldalán jelentkező jelentős mértékű eljárási költségeket.
49. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint tehát a rendelkezésre álló bizonyítékok sem a jogsértést, sem annak hiányát nem támasztják alá, és az eljárás további folytatásától sem várható eredmény, ezért a Tpv. 72. § (1) bekezdés a) pontja alapján az eljárás megszüntetéséről döntött.
50. Megjegyzi továbbá a Versenytanács, hogy az eljárásnak a Tpv. 72 § (1) a) pontja szerinti megszüntetése nem érinti esetleges érdekelt félnek a Tpv. 88/A. §-ban foglalt azon jogát, hogy a törvény III-V. fejezetében foglalt rendelkezések megsértésére alapított és külön jogszabályban foglaltak szerinti egyéb polgári jogi jogkövetkezmény alkalmazása iránti igényét közvetlenül bíróság előtt érvényesítse.
51. A Gazdasági Versenyhivatal hatásköre a Tpv. 45. §-án, illetékessége a Tpv. 46. §-án alapul. E rendelkezések értelmében a GVH hatáskörébe tartozik minden olyan versenyfelügyeleti ügy, amely nem tartozik a bíróság (86. §) hatáskörébe, illetékessége pedig az ország egész területére kiterjed.

IV.

Egyéb kérdések

52. A végzés elleni jogorvoslat a Tpv. 72. § (1) bekezdés a) pontján alapul. A jogorvoslat a Tpv. 82. § (1) bekezdése alapján kizárólag az ügyfelet illeti meg, illetve akire nézve a végzés rendelkezést tartalmaz

53. A Versenytanács a végzését a Tpv. 74. § (2) bekezdése alapján tárgyalás mellőzésével hozta meg.

54. A Tpv. 72. § (4) bekezdése szerint a versenyfelügyeleti eljárást megszüntető végzést a bejelentővel is közölni kell.

Budapest, 2008. október 13.