



VERSENYTANÁCS

Vj-6-26/2009.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a **Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt.** (Budapest) ellen fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása, illetve fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat miatt indított eljárásban - nyilvános tárgyaláson - meghozta az alábbi

határozatot

A Versenytanács megállapítja, hogy a Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt. mobilinternet szolgáltatási csomagjaival kapcsolatban 2008 augusztusában a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított, amikor egyes kereskedelmi kommunikációs eszközeiben

- az ún. HSDPA nyári kampány keretében a Vodafone Internet Szabadon csomag kapcsán az adatforgalom időszakos vagy állandó lassításáról nem a valóságnak megfelelő tájékoztatást adott,
- a Vodafone Connect Roaming szolgáltatás kapcsán nem adott tájékoztatást arról, hogy az 50 MB feletti adatforgalom a forgalom alapú GPRS roaming díjak alapján kerül kiszámlázásra.

A Versenytanács megállapítja, hogy a Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt. mobilinternet szolgáltatási csomagjaival kapcsolatban 2008. szeptember 1. és 2008. december 31. között fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, amikor egyes kommunikációs eszközeiben

- a Vodafone Internet Szabadon csomag népszerűsítése során az adatforgalom időszakos vagy állandó lassításáról nem a valóságnak megfelelő tájékoztatást adott,
- elhallgatta, hogy a VMC szoftver nem ad szükségszerűen valós képet az adatforgalomról,
- elhallgatta, hogy az 50 MB feletti adatforgalom a forgalom alapú GPRS roaming díjak alapján kerül kiszámlázásra.

A Versenytanács kötelezi a Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt.-t 10.000.000 Ft (Tízmillió forint) bírság megfizetésére, amelyet a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételi számla javára köteles megfizetni.

A határozat felülvizsgálatát a kézhezvételtől számított 30 napon belül a Fővárosi Bíróságnak címzett, de a Versenytanácsnál benyújtható vagy ajánlott küldeményként postára adott keresettel lehet kérni.

Indokolás

1. A Gazdasági Versenyhivatal annak vizsgálatára indított eljárást a Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt. (a továbbiakban: eljárás alá vont, illetve Vodafone) ellen, hogy az eljárás alá vont megsértette-e

- a 2008. szeptember 1. előtt a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) III. fejezetének,
- a 2008. szeptember 1. után a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.)

rendelkezéseit a mobilinternet szolgáltatási csomagjaival kapcsolatban 2008. július 1. és 2009. január 19. között tanúsított kereskedelmi gyakorlatával.

I.

Az eljárás alá vont

2. Az eljárás alá vont 1999. július 7-én nyert koncessziót a magyarországi GSM 900 és DCS 1800 rendszerű mobil rádiótelefon hálózat kiépítésére, illetve annak üzemeltetésére. Emellett internet-hozzáférési, bérelt vonali, adathálózati és egyéb kommunikációs szolgáltatásokat is kínál, továbbá jelen van a híradás- és számítástechnikai termékek nagy- és kiskereskedelme, karbantartása és javítása, valamint a távközlési és műszaki kutatás, kísérleti fejlesztés piacán is. Nemzetközi roaming partnereinek száma folyamatosan bővül, 2008. március 31-én 172 ország 354 szolgáltatójával állt fenn szerződése.

A 2007. évben nettó árbevétele meghaladta a 142 milliárd Ft-ot.

Az elmúlt években több alkalommal került megállapításra, hogy az eljárás alá vont a Tpv. III. fejezetébe ütköző magatartást tanúsított (Vj-6/2004., Vj-150/2004., Vj-75/2005., Vj-188/2005., Vj-142/2006., Vj-169/2006., Vj-176/2007.).

II.

Az eljárás alá vont vizsgált magatartása

3. A fogyasztók számára az internet több technológia alkalmazásával érhető el:

- xDSL és kábeltel: mindkét technológia nagysebességű hozzáférést biztosít, gyors adatátvitellel, ami egyszerre kínál lehetőséget internetezésre, telefonálásra és televíziózásra. Közös jellemzőjük, hogy a letöltési sebesség nagyobb, mint a feltöltési sebesség, de az utóbbi időben már megjelentek azonos le- és feltöltési sebességet kínáló csomagok is,
- WLAN (WiFi): ezen vezeték nélküli szolgáltatás elsősorban ott gyakori, ahol nem áll rendelkezésre megfelelő vezetékes vagy kábeltelvíziós hálózat. A WiFi (hotspot) elsősorban olyan helyeken terjedt el, ahol egyidőben sokan szeretnének internetezni hordozható eszközökkel (pl. munkahelyeken, pályaudvarokon, repülőtereken, hotelekben, éttermekben),
- mobilinternet: a harmadik generációs (3G) mobilhálózatok kiépítésével az ország egyre nagyobb hányadán nyújtanak szélessávú internetszolgáltatást a mobiltelefon-szolgáltatók.

4. 2008-ban közel félmillióval gyarapodott az internet-előfizetések száma, ezzel átlépte a 2,3 milliót. Kétharmaduk a széles sávú technológiához (xDSL és kábeltelevízió) kötődik, ez a szolgáltatási terület 2007 decembere óta 18 százalékkal bővült. A vezeték nélküli kategória még ennél is nagyobb mértékben, 56 százalékkal nőtt, míg a mobilinternet növekedése 60%-os volt. Az összes előfizetés majdnem negyede mobilinternet.

5. A mobilinternet-szolgáltatás kiskereskedelmi piaca háromszereplős: az eljárás alá vont mellett a Pannon GSM Távközlési Zrt. (a továbbiakban: Pannon) és a Magyar Telekom Nyrt. (a továbbiakban: T-Mobile) is nyújt mobilinternet szolgáltatást.

A mobilinternet-szolgáltatást igénybe vevők száma az alábbiak szerint alakult a Nemzeti Hírközlési Hatóság adatai szerint:

Időpont	Összes előfizetés száma (ezer db)	T-Mobile (%)	Pannon (%)	Vodafone (%)
2008. december	494 320	53,41	24,67	21,92
2009. január	508 374	52,8	25,16	22,4
2009. február	526 775	51,96	24,52	23,52

Időpont	Forgalmat bonyolító előfizetés (ezer db)	T-Mobile (%)	Pannon (%)	Vodafone (%)
2008. december	414 558	53,21	24,57	22,22
2009. január	423 925	52,31	25,12	22,57
2009. február	434 942	52,58	24,50	22,92

6. Az eljárás alá vont előadása szerint a mobilinternet-szolgáltatását igénybe vevő üzletfeleinek nagy része a városi, középkorú, magasabb végzettségű lakosság közül kerül ki, elsősorban azok, akik már rendszeresen interneteznek, de vagy nincsen internet előfizetésük, vagy a mobilitás kedvéért hajlandóak azt lecserélni. Az eljárás alá vont nyilatkozatából ismert, hogy az ügyfelek jelentős része nem rendelkezik arról pontos információval, hogy mekkora adatforgalmat jelent 1 MB vagy 1 GB (szemben pl. az 1 perccel, ami a hang alapú szolgáltatás alapegysége). Az ügyfelek jelentős része még megbecsülni sem tudja, hogy mennyi a havi adatforgalom-igénye.

7. Az eljárás alá vont mobilinternet szolgáltatását önálló szolgáltatásként, mobiltelefonra való előfizetés nélkül vagy a hangszolgáltatásra vonatkozó szolgáltatással együtt nyújtja. Mobilinternet csomagjai a következő időponttal kerültek be-, illetve kivezetésre.

	Bevezetés	Kivezetés
Vodafone Internet 200 Plusz	2007.06.01.	2008.10.01
Vodafone Internet 1G	2008.07.09.	-
Vodafone internet 5G	2007.06.01.	-
Vodafone Internet 10G	2007.06.01.	-
Vodafone Internet Fix	2007.06.01.	2008.04.02
Vodafone Internet Szabadon	2008.04.02.	-

8. Az eljárás alá vont szolgáltatásait általában országos, integrált kampányok keretében népszerűsíti. Az eljárás alá vont 2008 második félévében több kereskedelmi kommunikációs kampányt bonyolított le:

- HSDPA 1G ún. nyári kampány (2008. július 9-től szeptember 30-ig)
- HSDPA Half Price kampány (2008. október 1-jétől december 31-ig)
- HSDPA Xmas kampány (2008. november-december)

A Mobilinternet connect roaming szolgáltatás kapcsán a vizsgálattal érintett időszakban számos kereskedelmi kommunikáció került alkalmazásra.

9. A vizsgálattal érintett kereskedelmi kommunikációkat a vizsgálati jelentés (Vj-6/2009/14.) 3. számú melléklete tartalmazza részletesen.

10. Jelen eljárásában a vizsgálók az alábbi kérdéseket vizsgálták:

- az eljárás alá vont szerződésben kikötött joga az adatforgalom időszakos vagy állandó lassítására,
- egyes csomagokhoz biztosított 3 munkanapos kipróbálási lehetőség,
- az adatforgalom fogyasztó általi mérése,
- a Connect Roaming szolgáltatás.

Az eljárás alá vont szerződésben kikötött joga az adatforgalom időszakos vagy állandó lassítására

11. A mobilinternet szolgáltatás piacán „korlátlan” ajánlattal elsőként az eljárás alá vont jelent meg 2007. június 1-jén a Vodafone Internet Fix csomaggal (amelyet 2008 áprilisától felváltott a Vodafone Internet Szabadon csomag).

12. A 2008. július 9-től hatályos részvételi feltételek az ún. extrém használat vonatkozásában az alábbiakat rögzítették:

- az Előfizető tudomásul veszi, hogy az extrém használat tilos. Jelen akcióval kapcsolatosan extrém használatnak minősül, ha az Előfizető az 5 Gigabájtot meghaladó tárgyhavi forgalmában fájlcsereelő alkalmazást használ (mint például Azureus, Ares, BitComet, BitTornado, Bitspirit, Blubster, DirectConnect, eDonkey2000, FileSpree, FastTrack, FlashGet, Gnutella, Ktorrent, uTorrent, Napster, Piolet, WASTE, DC++, illetve további, a felsorolásban nem szereplő, de azokkal megegyező elven működő szoftverek),
- a Vodafone az extrém használat tanúsítását a jelen Részvételi Feltételekben foglalt akciós feltételek Ügyfél általi megszegésének tekinti, amely magatartás a jelen Részvételi Feltételekben foglalt ajánlatra való jogosultság elvesztését vonja maga után. Amennyiben a Szolgáltató extrém használatot észlel, tértivevényes levélben értesítést küld az Előfizető számára és felszólítja az extrém használat megszüntetésére. Amennyiben az Előfizető a szerződés időtartama alatt az extrém használatot a Szolgáltató - a magatartás abbahagyására felszólító - írásbeli figyelmeztetése ellenére fenntartja, vagy ismételten elköveti, a Szolgáltató jogosult a tarifacsomagot számlázási ciklustól függetlenül a Vodafone Internet 5G tarifacsomagra további értesítés és figyelmeztetés nélkül, haladéktalanul átváltani. Az átváltást követően a Szolgáltató a Vodafone Internet 5G tarifacsomag alapján jogosult számlázni.

13. 2008. augusztus 8-tól az eljárás alá vont kiköti magának a jogot az adatforgalom időszakos vagy állandó lassítására 5 GB adatforgalom felett még normál (nem extrém) felhasználás esetére is.

A 2008. augusztus 8-tól hatályos részvételi feltételek értelmében

- az Előfizető tudomásul veszi, hogy az extrém használat tilos. Jelen akcióval kapcsolatosan extrém használatnak minősül, ha az Előfizető az 5 GB-ot meghaladó tárgyhavi forgalmában fájlcserező alkalmazást használ (mint például Azureus, Ares, BitComet, BitTornado, Bitspirit, Blubster, DirectConnect, eDonkey2000, FileSpree, FastTrack, FlashGet, Gnutella, Ktorrent, uTorrent, Napster, Piolet, WASTE, DC++, illetve további, a felsorolásban nem szereplő, de azokkal megegyező elven működő szoftverek),
- a Vodafone az extrém használat tanúsítását a jelen Részvételi Feltételekben foglalt akciók feltételek Ügyfél általi megszegésének tekinti, amely magatartás a jelen Részvételi Feltételekben foglalt ajánlatra való jogosultság elvesztését vonja maga után. Amennyiben a Szolgáltató extrém használatot észlel, tértivevényes levélben értesítést küld az Előfizető számára és felszólítja az extrém használat megszüntetésére. Amennyiben az Előfizető a szerződés időtartama alatt az extrém használatot a Szolgáltató - a magatartás abbahagyására felszólító - írásbeli figyelmeztetése ellenére fenntartja, vagy ismételten elköveti, a Szolgáltató jogosult a tarifacsomagot számlázási ciklustól függetlenül a Vodafone Internet 5G tarifacsomagra további értesítés és figyelmeztetés nélkül, haladéktalanul átváltani. Az átváltást követően a Szolgáltató a Vodafone Internet 5G tarifacsomag alapján jogosult számlázni,
- a szolgáltató jelen szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott igénybe vétele akár egy előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrások fentiek szerinti használata leronthatja a hálózat teljesítményét. A fentiek figyelembe vételével az Internet Szolgáltatók Tanácsa által támogatott hálózathasználati irányelvekkel összhangban (megtekinthető a <http://www.iszt.hu/iszt/aup.html> internetes oldalon) a Szolgáltató fenntartja magának a jogot az adatforgalom időszakos vagy állandó lassítására. A lassítás nem jelenti, a letölthető adatforgalom mennyiségének korlátozását. A számlázási ciklusban elért 5 GB-nál nagyobb adatforgalom esetén a szolgáltató rugalmasan, a hálózat aktuális terheltségétől függően lassíthatja az adatforgalmat. A lassítás mértéke nem akadályozhatja a szolgáltatás rendeltetésszerű használatát, azaz az Általános Szerződési Feltételek 3. számú mellékletben garantált le- és feltöltési sebességeket. A számlázási ciklus lezárultával a forgalomlassítás megszűnik.

14. Míg a részvételi feltételek 2008. augusztus 8-tól, az Általános Szerződési Feltételek 2008. november 24-től módosultak. Ez utóbbi eredményeként a lassítás lehetősége nemcsak az új előfizetők, hanem a már meglévő előfizetői szerződéssel rendelkező fogyasztók irányában is alkalmazhatóvá válhatott.

Az eljárás alá vont által alkalmazott Általános Szerződési Feltételek 2008. november 24-től az alábbiakról rendelkeznek:

- a szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott igénybe vétele, akár egy Előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrások fentiek szerinti használata leronthatja a hálózat teljesítményét. A fentiek figyelembe vételével az Internet Szolgáltatók Tanácsa által támogatott hálózathasználati irányelvekkel összhangban (megtekinthető a <http://www.iszt.hu/iszt/aup.html> internetes oldalon) a Szolgáltató fenntartja magának a jogot az adatforgalom – időszakos, vagy állandó - lassítására. A lassítás nem jelenti, a letölthető adatforgalom mennyiségének korlátozását. A számlázási ciklusban elért 5 GB-nál nagyobb adatforgalom esetén a szolgáltató rugalmasan, a hálózat aktuális terheltségétől függően lassíthatja az adatforgalmat. A lassítás mértéke nem akadályozhatja a szolgáltatás rendeltetésszerű használatát, azaz a 3. számú mellékletben garantált le-és feltöltési sebességeket. A számlázási ciklus lezárultával a forgalomlassítás megszűnik.

15. Az eljárás alá vont adatszolgáltatásából ismert

- havonkénti bontásban az összes előfizető, a mobilinternet előfizetők, a vizsgált időszakban új előfizetőnek és új mobilinternet előfizetőnek minősülő személyek száma (Vj-6/2009/2. számú irat 14. pontja),
- csomagonkénti bontásban az egyes szolgáltatásokra szerződő új, illetve összes ügyfelek száma (Vj-6/2009/2. számú irat 17. pontja, továbbá a Vj-6/2009/8. számú irat 2. pontja),
- a lassítással érintett ügyfelek száma, ezek aránya a korlátlan mobilinternet csomagokon (Vodafone Internet Szabadon, Vodafone Internet Fix) lévőkön, illetve az összes mobilinternet előfizetőkön belül, továbbá a lassítás átlagos időtartama (Vj-6/2009/2. számú irat 19. pontja). Ezen adatokból megállapíthatóan 2008 decemberében a lassítással érintett fogyasztók aránya nem volt jelentéktelen a korlátlan mobilinternet csomagokon lévő előfizetőkhez, illetve az összes mobilinternet előfizetőhöz viszonyítottan, s ebben a hónapban a lassítás átlagos időtartama több napot tett ki.

Egyes csomagokhoz biztosított 3 munkanapos kipróbálási lehetőség

16. Az eljárással érintett időszakban az eljárás alá vont a Vodafone Internet 1G, a Vodafone Internet 5G és az Internet szabadon csomagjaihoz 3 munkanapon belüli kipróbálási lehetőséget biztosított. Ezen időtartam alatt a fogyasztó normál felhasználás mellett a szerződéstől elállhatott, s csak az SMS forgalma került utóbb kiszámlázásra.

17. A vizsgálattal érintett időszakban irányadó részvételi feltételek szerint

- a készülék-visszavásárlásra és szerződésbontásra oly módon kerülhet sor, hogy az előfizető a visszavásárlási időszakban (szerződéskötéstől számított, illetve amennyiben a szerződéskötés és a szolgáltatás aktiválása nem ugyanarra a napra esik, az aktiválás napjától számított 3 munkanapon belül, amely időszakba a vásárlás és az aktiválás napja nem számít bele), bármely márkaképviselőn, személyesen megjelenik és bontási szándékáról nyilatkozik, valamint kitölti a „Vezeték nélküli Internet kérdőív”-et (amellyel Vodafone a bontás okait a szolgáltatás minőségének javítása érdekében gyűjti), bemutatja a vásárláskor kapott bizonylatot (számla vagy nyugta), a vásárolt készülékhez tartozó jótállási jegyet, és az előfizetői szerződés ügyfél példányát, továbbá a szerződéskötéstől eltelt időszakban nem követi el a 14. pontban részletezett extrém használatot, az eszközt az ügyfél hibátlan állapotban, minden tartozékával együtt, valamint, amennyiben szerződésbontásra is sor kerül, a

SIM kártyát az ügyfél hibátlan állapotban visszaszolgáltatja, továbbá az előfizetést nem számhordozással kötötte, a számhordozást nem kezdeményezte a visszavásárlásra rendelkezésre álló időszak (3 munkanap) alatt,

- a tarifacsomag alapján a Vodafone az Ügyfél részére SMS szolgáltatást is nyújt. A visszavásárlási időszakban küldött SMS-ek díját a 3 munkanapon belül történő szerződésbontás esetén is kiszámlázza a Szolgáltató.

Az adatforgalom fogyasztó általi mérése

18. Az eljárás alá vont a mobilinternethez szükséges eszközként modemeket kínált. A modem alkalmas az adatforgalom mérésére, ugyanakkor a modem által mért és a valós, számlázott adatforgalom között jelentős eltérés lehet.

19. Az eljárás alá vont általi számlázás alapja az ügyfél által a számlázási ciklusban le- és feltöltött valamennyi [hasznos forgalmi adat (payload) és az ügyfél által használt protokoll (pl. TCP vagy UDP, illetve alkalmazásszinten pl. HHTP, POP3, SSH) működéséhez szükséges, protokolltól függő, az ügyfél számára közvetlenül nem érzékelhető kiegészítő (overhead) adat egyaránt] adatmennyiség (byte) összege. Az adott szoftver elsődleges feladata az internetkapcsolat biztosítása, illetve a modem kezelése. A szoftver méri az adatforgalmat is, de ezen mérés eredménye nem a számlázás alapja, mert a program nincs kapcsolatban az eljárás alá vont számlázórendszerével, nem ismeri a számlázási ciklusokat.

20. A HUAWEI E618-as, E630-as, K3715-ös, K 3565-ös, K3520-as szoftverekhez csatolt Vodafone Mobile Connect (telepítési útmutató) egyebek között a következőket tartalmazza:

„Használat jelzése

A statisztikai ablak az adathasználatot csak tájékoztató jelleggel jeleníti meg. Kérjük, hogy a valós adatforgalom összegét a számlán ellenőrizze.”

A többi, Gazdasági Versenyhivatal által ismert telepítési útmutató semmilyen információt sem tartalmaz a mérésre való alkalmasságról, azonban statisztikai ablakkal rendelkezik.

A Connect Roaming szolgáltatás

21. A Connect Roaming szolgáltatás minden számlás előfizető részére elérhető. Használatához szükséges a roaming szolgáltatás aktiválása és aktív belföldi adatszolgáltatás. A szolgáltatás szerződéskötéskor, telefonos ügyfélszolgálaton, SMS-ben, illetve online egyaránt megrendelhető.

A nem minden európai országban, csak az Európai Unió tagállamaiban igénybe vehető Connect Roaming szolgáltatás esetében a csomagban foglalt adatforgalom (50 MB) túllépését követően az előfizetőnek 1 MB forgalomért lényegesen magasabb, a forgalom alapú GPRS roaming díjak alapján kiszámlázott árat kell fizetnie (ez legalább harmincszoros árat jelent).

22. Az előfizető általi adatforgalom lekérdezése a megadott számon lehetséges:

- a szám belföldről ingyenesen hívható. Az e számra küldött SMS díjmentes, azonban a fogadott SMS díjköteles, amelynek ára lekérdezéseként bruttó 42,9 Ft. Minden sikeres egyenleglekérdezés után az eljárás alá vont egy válasz SMS-t küld,
- a szám külföldről történő hívása során az adott ország roaming hívásindítási költsége érvényesül, valamint a fogadott SMS bruttó 42,9 Ft díja kerül kiszámlázásra. Külföldről SMS-ben történő egyenleglekérdezés során az elküldött SMS roaming ára, valamint a fogadott SMS után bruttó 42,9 Ft kerül kiszámlázásra.

23. A vizsgálattal érintett időszakban az eljárás alá vont által alkalmazott Általános Szerződési Feltételek rögzítették, hogy

- a Vodafone Connect Roaming szolgáltatást a Szolgáltató Utólag Fizető Előfizetői igényelhetik,
- a szolgáltatás tarifáját a mindenkori Díjszabás Melléklet „A” Fejezet 8.10 pontja tartalmazza,
- az Előfizető a regisztrációt követő 24 órán belül napi bruttó 3.000 Ft megfizetése ellenében 50 MB adatforgalmat használhat fel a kijelölt hálózatokon. A megkezdett számlázási adatperiódusban több adatcsatlakozás lehetséges, melyek összmenyisége nem haladhatja meg az 50 MB-ot. A napi bruttó 3.000 Ft csak abban az esetben kerül kiszámlázásra, ha az Előfizető roaming adatforgalmat bonyolít,
- a napi 24 órás időintervallum kezdete a roaming adatforgalom kezdete (azaz nem az adott naptári nap kezdete). A napidíjban foglalt fel nem használt forgalmi keret, a következő számlázási periódusra nem vihető át,
- 24 órán belüli 50 MB feletti adatforgalom a Vodafone World tarifa szerint kerül kiszámlázásra,
- ha az adatforgalom során az utolsó kapcsolódás vége a számlázási időintervallumon kívül fejeződik be, a 24 órán túlmutató adatforgalom egy újabb bruttó 3.000 Ft-os napidíj megkezdését jelenti az időarányos adatmennyiséggel,
- azon hálózatok listája, ahol a tarifa igénybe vehető, a Szolgáltató www.vodafone.hu internetes oldalán található.

III.

Az eljárás alá vont előadása

Az eljárás alá vont szerződésben kikötött joga az adatforgalom időszakos vagy állandó lassítására

24. Az eljárás alá vont az adatforgalom időszakos vagy állandó lassításának lehetősége kapcsán előadta,

- nem bír pontos adatokkal arról, hogy a mobilinternet előfizetők hány százaléka rendelkezett korábban Vodafone mobiltelefon előfizetéssel, vagy a mobilinternetre történő előfizetést követően hány százalékuk fizetett elő mobiltelefon szolgáltatásra is, mivel az aktiválás során nagy részük új ügyfélszám alá kerül, ugyanakkor tapasztalatai szerint a már Vodafone mobiltelefon előfizetéssel rendelkezők nagyobb arányban választják az eljárás alá vontat mobilinternet szolgáltatójuknak, mint más szolgáltatók mobiltelefon előfizetői,
- a korlátlan tarifacsomaggal azokat az ügyfeleket szerette volna elsősorban kiszolgálni, akik nincsenek tisztában az adatforgalmi egységek valódi jelentésével, ezért félnek a havidíjon felüli (akár horribilis) díjaktól,
- valamennyi előfizetője számára biztosítani kívánja a szolgáltatás zavartalan igénybevételét, amely azonban feltételezi hálózatának egyidejű védelmét a túlzott mennyiséget forgalmazó előfizetőktől,
- mobilinternet szolgáltatását normál használat esetére tudja biztosítani az adott csomagnak megfelelő paraméterekkel előfizetői számára,
- az extrém felhasználóknak soha nem ajánlotta a szolgáltatást,
- az általa korábban definiált extrém használat is ezt a célt, a hálózat védelmét szolgálta, azonban a szolgáltatás bevezetését követően eltelt időszak során azt tapasztalta, hogy az előfizető egy (bár meglehetősen szűk) köre esetében mégis előfordul, hogy egyesek

olyan mértékű adatmennyiséget forgalmaznak, amely a hálózat többi felhasználójának érdekeit sérti, lerontja a hálózat teljesítményét, s ezért keresett más megoldást,

- a „lassításánál” alkalmazott „adatmennyiség határ” meghatározásakor a kellő körültekintéssel járt el, az átlagosan forgalmazott adatmennyiséget veszi alapul. Az előfizetők néhány százalékát érinti a lassítás egész nap, s további néhány százalékát pedig csak az esti órákban,
- az ügyfelek csekély százaléka forgalmaz 10 GB-nél többet, amint azt egy, a lassítás bevezetése (2008. augusztus 8.) előtt a legnagyobb tarifacsomagokon lévő ügyfelek átlagos, havi adatforgalmát bemutató felmérés igazolja. E fogyasztók használják a hálózat kapacitásának több mint negyedét, s ők azok, akiket a lassítás bevezetése negatívan érintett, a többiek a felszabaduló kapacitások miatt jobb szolgáltatáshoz jutnak a hónap egészében vagy annak nagy részében. Ismertette a megvalósított lassítások számát, azok arányát az korlátlan mobilinternet csomagon lévőkön, illetve az összes mobilinternet előfizetőn belül,
- az adatforgalom lassítására ténylegesen csak 2008. november 23. után került sor, annak ellenére, hogy azt már 2008. augusztus 8-tól szerepeltette az új előfizetőkkel kötött szerződésekben. Ennek megfelelően az esetleges jogsértéssel érintett időszak vonatkozásában csak a 2008. november 23. utáni időszak vehető figyelembe, ez esetben is csak az újelőfizetői körre vonatkoztatva, mivel a meglévő előfizetők esetében a jogszabály lehetőséget biztosított az Általános Szerződési Feltételek módosítására, azzal, hogy az eljárás alá vont az Eht. 132. §-a szerinti szerződés felmondási jogát a vonatkozó közlemény megjelenését követően biztosított az előfizetők számára,
- csak a korlátlan mobilinternet tarifacsomagokon (Vodafone Internet Szabadon, Vodafone Internet Fix) vezette be a lassítást, a többi csomagon továbbra is a hálózat teljes kapacitása áll az ügyfelek rendelkezésére, a lassítás a hónapban legalább egyszer lassított ügyfelek mintegy felénél ez csak csúcsidőben állt fenn, illetve a lassítás az ügyfelek túlnyomó részénél csak néhány napot érintett az adott hónapban,
- korlátlanságon az adatforgalom értendő, soha nem a sebesség,
- a bevezetett lassítással is letölthető egy hónapban több, mint 100 GB, ami az általa megcélzott ügyfélkör számára már valódi korlátlanságot jelent, hiszen lakossági (magáncélra letöltő) felhasználóknak nincsen szükségük ennél nagyobb adatforgalomra,
- a Versenytanács értelmezése olyan irányba mutathat, amely a reklámozókat kényszeríti, hogy az általuk nyújtott szolgáltatásokhoz és forgalmazott termékekhez kapcsolódó minden információt összesűrítve egy oldalon/képből/mondatban közöljenek a fogyasztókkal,
- nem fogadható el, hogy minden, az adott szolgáltatásra vonatkozó vagy vonatkoztatható adat lényeges információnak minősíthető, így a termékek/szolgáltatások ára vonatkozó információval azonos módon és helyen kell megjelennie, még olyan eltérést sem megengedve, hogy ugyanannak az internetes honlapnak más oldalán történő megjelenése legyen alkalmazható. Életszerűtlen az az értelmezés, amely megtévesztőként értelmez olyan interneten megjelenő kommunikációt, amely nem kíván mást az internet használatában egyébként nyilvánvalóan járatos fogyasztótól, mint megfontolt szolgáltatóválasztást segítő kutatásai során a vállalkozás honlapján belül másik, egyébként meg nem kerülhető oldalon szerepeltetett információk megtekintését,
- az Infrapont Kft. által készített empirikus kutatás szerint a vezetékes internetet és a laptopon igénybe vett mobilinternetet a felhasználók igen hasonló funkciókra használták, amely alapján elvileg lehetséges, hogy a két szolgáltatás egymást helyettesíti,

- az ügyfelek korrekt tájékoztatása számára mindig kiemelt fontosságú volt, illetve az eljárás alá vont ma az egyetlen mobilinternet szolgáltató, amely fix költségű mobilinternet csomagot kínál a piacon, azaz a havidíjban foglalt limit felett nem alkalmaz forgalomarányos díjazást. Ez a csomag azért népszerű, mert az ügyfelek jelentős része nem rendelkezik arról pontos információval, hogy mekkora adatforgalmat jelent 1MB vagy 1GB (szemben pl. az 1 perccel, ami a hang alapú szolgáltatás alapegysége). Felmérések szerint az ügyfelek 20-40%-a még megsaccolni sem tudja, hogy mennyi a havi adatforgalom igénye, így ők könnyen áldozatául eshetnek a havidíjon felüli fogalomarányos árazásnak,
- a legtöbb internet szolgáltató [függetlenül a technológiától (vezetékes, vagy mobil)] a hálózatuk védelmének érdekében szükségszerűen korlátozzák az extrém adatmennyiséget forgalmazókat, hisz ezen extrém felhasználók magatartása a hálózat többi felhasználójának érdekeit sérti. Leggyakrabban egy adott hónapban egy bizonyos adatmennyiséget („fair-use limit”) elért felhasználókat korlátozzák az adott naptári hónap végéig. De van példa arra is, hogy 3 egymást követő hónap átlagforgalma alapján korlátoznak a következő (4.) hónapban,
- a szolgáltatás Gazdasági Versenyhivatal által lényegesnek minősített tulajdonságai a versenytársak weboldalain és egyéb reklámanyagaiban sincsenek feltüntetve. Ez nagyban megkérdőjelezi fogyasztók tájékoztatása tekintetében értelmezett jelentőséget is, de elsősorban a versenyjogi relevanciáját,
- a fentieket nagy súllyal kell figyelembe venni a bírságolás tekintetében is. A Tpv. általános szabálya szerint jogsértés megállapítható már abban az esetben is, amikor a verseny sérülésének csak a lehetősége áll fenn, akár a versenyt ténylegesen nem sértő magatartás esetén is, ellenben a bírság alkalmazásakor a hivatkozott törvényhely szerint már nem elegendő pusztán a verseny sérülésének lehetősége, hanem ténylegesen tekintettel kell lennie az eljáró hatóságnak a verseny veszélyeztetettségének fokára. A jelen esetben a gazdasági verseny a legcsekélyebb mértékben sem sérült, tehát a veszélyeztetettség foka sem lehetett különösebben magas,
- az általa választott előfizetőbarát megoldás bevezetése jelentős költséggel járt számára,
- a kifogásolt kommunikációs eszközökre költött összeg csak töredéke a teljes kampányra fordított összegnek.

Egyes csomagokhoz biztosított 3 munkanapos kipróbálási lehetőség

25. Az eljárás alá vont a 3 munkanapos kipróbálás lehetősége kapcsán előadta,
- annak érdekében, hogy előfizetői teljes mértékben megbizonyosodjanak a szolgáltatásról, lehetőséget ad a szolgáltatás részletes megismerésére,
 - az előfizetők indokolás nélkül elállhatnak a tipikusan 2 éves hűséggel járó szerződéstől, s még tört havi díjat sem kell fizetniük,
 - ez a megoldás jelentős költséget okoz az eljárás alá vontnak,
 - 2008. november 25-ig az akcióban való részvételnek (így a visszavásárlási lehetőségnek is) feltétele volt az extrém használat tilalma. Ezt ugyanakkor a visszavásárlási lehetőséggel kapcsolatban a valóságban nem ellenőrizte, a boltokban erre nem is volt lehetőség. Az extrém felhasználók visszaélését szeretne volna megelőzni a szabályozással,
 - 2008. november 25. után a feltételek közül kikerült az extrém használat tilalma,
 - ha valaki a próbaidőszakban élt a visszavásárlási lehetőséggel, annak az adatforgalomért semmilyen esetben nem számlázott, az SMS forgalom díját pedig (mivel az végződtetési költséget okozhatott az eljárás alá vontnak) minden esetben kiszámlázta,

- fél év alatt igen csekély számú fogyasztó használta a kipróbálás alatt az SMS küldési lehetőséget, s az emiatt kiszámlázott összeg néhány ezer forint volt.

Az adatforgalom fogyasztó általi mérése

26. Az eljárás alá vont az adatforgalom modemek általi mérése kapcsán előadta,

- a VMC szoftvert ingyenesen bocsátja az előfizetők rendelkezésére,
- a felhasználók tisztában vannak azzal, hogy az ilyen szoftverek pontatlanok lehetnek,
- az adatforgalom modem általi mérésére és a számlázott adatforgalom közötti eltérésnek több oka lehet:
 - a számlázási ciklus és az ügyfél által leolvasott mérési ciklus nem esik egybe. A VMC Lite szoftver nincs összekötve a számlázó rendszerrel, nem ismeri az ügyfél számlázási ciklusát, és bár beállítható rajta a mérési időszak, ha az ügyfél ezt nem teszi meg, eltérő időszakra fog adatforgalmat mérni,
 - a használt protokoll overhead adatmennyiségét (amely protokoll és átviteli út minőségétől, szerver terheltségtől stb. is függ) nem veszi figyelembe a VMC Lite szoftver,
 - a szoftver csak az adott számítógépen leforgalmazott adatmennyiséget méri, így ha az ügyfél több számítógépen használja a mobilinternet előfizetését, jelentős eltérés lehet. Ha pl. az Előfizető újratelepíti a programot, vagy a modemet más számítógéphez csatlakoztatja – azaz a szoftvert erre a másik számítógépre is feltelepíti – a program újratelepíti a mérést,
- az eltérés pár százalékos, de akár többszörös is lehet, s ezért nem ezt az adatforgalom mérést, hanem a számlázási rendszerből információt adó SMS küldést kommunikálja az ügyfelek felé,
- az előfizetők nem kaptak olyan tájékoztatást, amely szerint a számlázás a fenti program általi mérés alapján történik. A telepítési útmutató kifejezetten közli, hogy „a Statisztika ablak az adathasználatot csak tájékoztató jelleggel jeleníti meg. Kérjük, hogy a valós adatforgalom összegét a számlán ellenőrizze”,
- az előfizetőknek lehetőség van adatforgalmuk alakulását nyomon követni, azt a megadott számra küldött SMS segítségével kérdezhetik le, de az így kapott információk tájékoztató jellegűek. Az adatforgalom lekérdezésének lehetőségéről az előfizetők az Általános Szerződési Feltételek mellett számos egyéb kommunikációs anyagból értesülhetnek. Külön értesítést az adatforgalmi korlát elérésekor az eljárás alá vont nem küld.

A Connect Roaming szolgáltatás

27. Az eljárás alá vont a Connect Roaming szolgáltatás kapcsán előadta,

- a 2008. június 27-én kiadott prospektus esetében még megoldható volt a forgalmi díj feltüntetése, mivel akkor az érintett hálózatokon mindenhol preferált díj volt érvényben, tehát egyfajta forgalmi díj került alkalmazásra minden hálózat esetében,
- a későbbi kiadványokban a tájékoztatás szerepeltetése nem volt megoldható, mert kibővítette a felhasználhatóságot, minden európai uniós GPRS partnerére. Ennek célja az ügyfélélmény növelése volt, hogy az Eurotarifához hasonlóan az adatforgalom esetében is azonos, kedvező áron használhassák az előfizetők az internetet utazásaik során,
- a kibővített hálózatok körében szerepeltek preferált és egyéb hálózatok, amelyekhez különböző forgalmi díjak tartoznak. A különböző árszintek és hálózatok felsorolása már nem volt megoldható a prospektus terjedelmében, ezért nem szerepelt a forgalmi díjra vonatkozó adat a későbbi anyagokban,

- a csomagban foglalt 50 MB eléréséről nem tud tájékoztatást adni ügyfeleinek, tekintettel arra, hogy a partnerszolgáltatótól érkező roaming forgalmak adatai később töltődhetnek be, attól függően, hogy a külföldi partnerszolgáltató mikor küldi meg az eljárás alá vont számára a forgalmi adatokat. Előfordulhat, hogy ez több hetes eltéréssel történik, erre az eljárás alá vontnak nincs ráhatása,
- az Európai Unió mint elérhetőségi terület meghatározása elegendő az ügyfelek tájékoztatására.

Az eljárás alá vont egyéb előadásai

28. Az eljárás alá vont előadta,

- a PCC (számítógépen történő internetezés) területen elért eredményeit sikeresnek tekinti, amely arra vezethető vissza, hogy ma az egyetlen mobilinternet szolgáltató, amely fix költségű mobilinternet csomagot kínál a piacon, azaz a havidíjban foglalt limit felett nem alkalmaz forgalomarányos díjazást. Ez a csomag azért népszerű, mert az ügyfelek jelentős része nem rendelkezik arról pontos információval, hogy mekkora adatforgalmat jelent 1 MB vagy 1 GB (szemben pl. az 1 perccel, ami a hang alapú szolgáltatás alapegysége),
- az ügyfelek korrekt tájékoztatása számára mindig kiemelt fontosságú volt, hiszen az elégedetlen ügyfél rossz hírével kelti a szolgáltatásnak, ami visszaveti az eladásokat. Ezért is nyújt lehetőséget a házsámponosságú lefedettség ellenőrzésre, valamint arra, hogy a vásárlást követően 3 munkanapon belül kötbérfizetés nélkül bonthassák a szolgáltatással elégedetlen ügyfelek a szerződésüket.

Az eljárás alá vont kérte

- elsődlegesen annak megállapítását, hogy nem követett el jogsértést,
- másodlagosan ha a Versenytanács jogsértést állapít meg, akkor annak megállapítását, hogy az versenyjogi szempontból nem releváns,
- harmadlagosan ha a Versenytanács a versenyjogi relevanciát is megállapítja, akkor a Tpv. 78. §-ában meghatározott feltételek hiánya miatt tekintszen el a bírság kiszabásától.

IV. Jogi háttér

29. A Tpv. (2008. szeptember 1. előtti időszak vonatkozásában irányadó) 8. §-a (1) bekezdésének első mondata szerint 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 árjelzővel látják el, vagy az áru lényeges tulajdonságairól bármilyen más, megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak.

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.

30. A 2008. szeptember 1. után tanúsított magatartásokra irányadó Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése szerint az Fttv. állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben 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 a Magyar Köztársaság területén valósul meg, továbbá arra is, amely a Magyar Köztársaság területén bárkit fogyasztóként érint.

Az Fttv. 2. §-ának a) pontja értelmében fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy. A g) pont szerint a vásárlásra felhívás kereskedelmi kommunikációban az áru jellemzőinek és árának, illetve díjának feltüntetése az alkalmazott kommunikációs eszköznek megfelelően olyan módon, hogy ezáltal lehetővé válik a fogyasztó számára az áru megvétele, illetve igénybevétele,

Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése kimondja, hogy tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (2) bekezdés szerint tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat, a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas. A (3) bekezdés alapján a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).

Az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése előírja, hogy a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni. A (2) bekezdés szerint ha a kereskedelmi gyakorlat csak a fogyasztóknak egy, az adott gyakorlat vagy az annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott, egyértelműen azonosítható csoportja magatartásának torzítására alkalmas, és ez a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója által ésszerűen előre látható, a gyakorlatot az érintett csoport tagjaira általánosan jellemző magatartás szempontjából kell értékelni.

Az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének b) és c) pontja rögzíti, megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény - figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:

b) az áru lényeges jellemzői.

Az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdése értelmében 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 (a továbbiakban: megtévesztő mulasztás). A (2) bekezdés rögzíti, 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.

Az Fttv. 3. §-ának (4) bekezdése értelmében a törvény mellékletében meghatározott kereskedelmi gyakorlatok tisztességtelenek.

31. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a Gazdasági Versenyhivatal eljárása tekintetében a Tpv. rendelkezéseit kell alkalmazni.

A Tpv. 72. §-a (1) bekezdésének 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.

A Tpv. 74. §-ának (2) bekezdése szerint az eljáró versenytanács a tárgyaláson (illetve tárgyaláson kívül) a 72. § (1) bekezdésének a) pontja szerinti esetekben az eljárást végzéssel megszüntetheti.

A Tpv. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja értelmében az eljáró versenytanács határozatában megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését.

Az eljáró versenytanács a Tpv. 78. §-ának (1) bekezdése értelmében bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Tpv., illetve az Fttv. rendelkezéseit megsérti. A bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve annak - a határozatban azonosított - vállalkozáscsoportnak a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja. A (3) bekezdés rögzíti, hogy a bírság összegét az eset összes körülményeire - így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő felek piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a törvénybe ütköző magatartás ismételt tanúsítására - tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a fogyasztók, üzletfelek érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.

V. A Versenytanács döntése

32. Általános követelményként fogalmazódik meg, hogy a vállalkozásnak a fogyasztók irányában tanúsított kereskedelmi gyakorlata feleljen meg a tisztesség követelményének, s így a magáról vagy termékeinek lényeges tulajdonságáról adott, fogyasztóknak szóló tájékoztatása igaz és pontos legyen.

33. 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 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, hiszen így a vállalkozás „meggyőzheti” a fogyasztót, „ráveheti” a vállalkozás számára előnyös döntés meghozatalára. Az üzleti-piaci folyamatok igen lényeges mozzanata a kölcsönös kapcsolatfelvétel, amelynek során mindkét félnek számos alternatíva áll a rendelkezésére a realizáláshoz. Általában jogsértést eredményez, ha ezen kapcsolatfelvétel alapja, elindítója egy tisztességtelen magatartás, kereskedelmi gyakorlat, így különösen egy tisztességtelen reklám.

Ez a megközelítés tükröződik a Tpvt. körében

- magában a Tpvt. III. fejezetének a címében is, amely nem a fogyasztói döntések tisztességtelen *meghatározásának*, hanem a fogyasztói döntések tisztességtelen *befolyásolásának* tilalmáról beszél,
- a Legfelsőbb Bíróság Kf.II. 39.104/2000/3. számú ítéletében is, amelynek értelmében a Tpvt. III. fejezetébe nemcsak az a tisztességtelen reklámtevékenység ütközik, amelyik a fogyasztók döntési szabadságát megszünteti, hanem az is, amely azt csökkenti.

Az Fttv. körében a fentieket támasztják alá az alábbiak:

- az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése az Fttv.-t rendeli alkalmazni az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra, külön is emlékeztetve az Fttv. 2. §-ának d) pontjára, amely a kereskedelmi gyakorlat körébe tartozó magatartások között külön is nevesíti a reklámot. Mindezen nem változtat a 2. § ügyleti döntés fogalmát rögzítő h) pontja sem, amely vonatkozásában (figyelemmel a törvény indokolására is) kiemelendő, hogy annak tartalma eltávolodik a fogyasztó gazdasági döntéseinek szigorúan a magánjog szerinti szerződési akarat kifejezéseként való értékelésétől, s így ügyleti döntésnek minősülnek pl. a fogyasztó azon döntései, hogy azonosítja a kielégítendő szükségletet, s ezzel kapcsolatban a versenytársak közül melyik vállalkozást, annak melyik szolgáltatását (termékét), s azt milyen feltételekkel választja,
- az Fttv. mellékletében rögzített, minden körülmények között tisztességtelennek minősülő tényállások közül több megvalósulásának nem feltétele, hogy a fogyasztó döntést hozzon a vállalkozással való szerződéskötésről.

34. Az eljárás alá vont vizsgált magatartásának értékelése kapcsán a Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont által tanúsított kereskedelmi gyakorlat nem olyan

fogyasztói kör vonatkozásában valósult meg, amelynek tagjai az adott gyakorlat vagy az annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatottak lennének.

35. A rendelkezésére álló adatok alapján a fentiekén túl nem volt egyértelműen beazonosítható a fogyasztók olyan meghatározott csoportja, amelyre kifejezetten irányult volna a vizsgált kereskedelmi gyakorlat.

Az eljárás alá vont előadása szerint a mobilinternet-szolgáltatást igénybe vevők nagy része a városi, középkorú, magasabb végzettségű lakosság közül kerül ki, elsősorban azok, akik már rendszeresen interneteznek, de vagy nincsen internet előfizetésük, vagy a mobilitás kedvéért hajlandók azt lecserélni. Az eljárás alá vont bizonyítékokkal alá nem támasztott, de a Versenytanács által kétségbe nem volt előadásának elfogadása esetén is figyelembe veendő, hogy ezen fogyasztói csoport sem rendelkezik szükségszerűen olyan ismeretekkel, amelyek alkalmasak lennének az eljárás alá vont kereskedelmi kommunikációi tartalmának korrigálására az eljárás alá vont jelen eljárásban vizsgált magatartása vonatkozásában. A Versenytanács aláhúzza, a fogyasztói ismeretek átlagosnál esetlegesen magasabb szintjének fennállta az adott kereskedelmi gyakorlat által meghatározott konkrét körben vizsgálandó, mivel az adott szolgáltatásról az átlagosnál akár lényegesen magasabb szintű ismeretekkel rendelkező fogyasztó irányában is megvalósulhat pl. olyan kereskedelmi kommunikáció, amely tartalmát meglévő ismeretei által a fogyasztó nem tudja kiegészíteni, helyesbíteni.

Egyébiránt a rendelkezésre álló egyéb adatok is azt támasztják alá, a jelen esetben az előfizetői kör ismeretei hiányosak, hiszen éppen az eljárás alá vont hívta fel a figyelmet arra, hogy

- az ügyfelek jelentős része nem rendelkezik arról pontos információval, hogy mekkora adatforgalmat jelent 1MB vagy 1GB,
- felmérések szerint az ügyfelek 20-40%-a még megbecsülni sem tudja, hogy mennyi a havi adatforgalom igénye.

A Versenytanács a jelen ügyben is iránymutatónak tartja a Fővárosi Bíróságnak a Vj-89/2006. számú ügyben hozott jogerős, 11.K. 30.062/2007. számú ítéletében foglalt azon megközelítést, amelynek értelmében nem mondható ki, hogy valamennyi fogyasztó tudatosan informálódik, megfelelő telekommunikációs ismeretekkel rendelkezik. Ha a kampány országosan érvényesült, a legszélesebb körű nyilvánossághoz ért el, nemcsak az internetet jól ismerő fogyasztókhoz, hanem olyan személyekhez is eljutott, akikben adott esetben akkor vetődött fel az internet hozzáférés iránti igény. Nem zárható ki, hogy éppen az internet elérés ezen újszerű és kényelmes módja keltette fel az addig kevésbé érdeklődők figyelmét.

36. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

Az ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró fogyasztó vonatkozásában figyelembe veendő az alábbiak:

- a Fővárosi Ítélet tábla 2.Kf. 27.222/2008/7. számú jogerős ítéletében kifejtette, a reklám terjedelmi korlátai között a tájékoztatást úgy kell meghatározni, hogy az átlagfogyasztó számára követhető, értelmezhető legyen, és nem abból kell kiindulni, hogy a hírközlési piacon tájékozott, racionális és tudatos fogyasztó döntésének meghozatalakor a szolgáltatók gyakorlatának ismeretében van, így csak minimális információ közlésére van szükség. A reklámozó vállalkozásnak ugyanis mindig elől kell járnia a fogyasztók tisztességes tájékoztatásában. Kétségtelenül a fogyasztótól is elvárható, hogy döntése során haszonmaximalizálásra törekedjék, vagyis mindig a

számára a lehető legkedvezőbb megoldást válassza, és hogy ennek érdekében ésszerű mértékű információkeresést folytasson. Ugyanakkor ez nem jelentheti a tájékozódás kötelezettségének parttalan áthárítását a fogyasztóra, ugyanis a reklám jogsértő jellege akkor is megállapítható, ha a fogyasztónak módja van a teljeskörű valós információ megismerésére,

- amint azt a Fővárosi Ítéltábla 2.Kf. 27.170/2007/6. számú ítéletében (Vj-133/2005.) leszögezte, 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. Még kevésbé várható el az ésszerűen eljáró fogyasztótól, hogy a reklámok szavahihetőségét kétségbe vonja, vagyis eleve számoljon azzal, hogy a reklámban úgy sem mondanak igazat, és nyomozni kezdjen a valós tények után,
- a Fővárosi Bíróság 2.K. 33.639/2007/9. számú, a Fővárosi Ítéltábla 2.Kf. 27.350/2008/8. számú ítéletével helybenhagyott ítélete (Vj-30/2007.) szerint a reklámok valóságtartalmában fenntartás nélkül megbízó fogyasztó racionális fogyasztónak minősül. Az a fogyasztó is ésszerűen jár el, aki nem kételkedik a reklámok által nyújtott tájékoztatásban, nem kételkedik a reklámozó szavahihetőségében, hanem a reklámokat egy ésszerűen költséghatékony tájékozási folyamatban az üzleti tisztesség követelményének érvényesülésében bízva kezeli. Az ésszerűen eljáró fogyasztótól nem azt kell elvárni, hogy ellenőrizze a reklámokban szereplő információ helytállóságát. A reklám egyik funkciója éppen az, hogy a vállalkozás és a fogyasztó között meglévő információs aszimmetria feloldására költséghatékony megoldásokat keres, s ezek között - számára költségmegtakarítást eredményezően – a fogyasztó valóságosnak, pontosnak fogadja el a vállalkozás nyújtotta tájékoztatást, történjék az bármilyen formában, így pl. reklám által.

37. A Versenytanács az eljárás alá vont által kifejtett kereskedelmi gyakorlatot a vizsgálók által meghatározott körben, a vizsgálók által feltárt tényállásra alapítottan vizsgálta, s az alábbiakban állapított meg jogsértést.

2008. szeptember 1. előtt tanúsított kereskedelmi gyakorlat

Az eljárás alá vont szerződésben kikötött joga az adatforgalom időszakos vagy állandó lassítására

38. A Vodafone Internet Fix csomagot 2008. április 3-tól felváltó Vodafone Internet Szabados csomag lényeges tulajdonsága, hogy 2008. augusztus 8-tól az eljárás alá vontnak még normál (azaz extrémnek nem minősülő) használat esetén is lehetősége van az adatforgalom időszakos vagy állandó lassítására 5 GB adatforgalom felett. Az eljárás alá vontnak a fogyasztókat megcélzó tájékoztatói gyakorlatát illetően fokozott gondosságot kellett volna tanúsítania, tekintettel arra, hogy az általa korábban alkalmazott szerződési feltételrendszerben lényeges módosítást hajtott végre.

39. Az eljárás alá vont az ún. HSDPA nyári kampány keretében alkalmazott két szórólapon, illetve az internetes prospektusban arról tájékoztatta a fogyasztót, hogy az Internet Szabados akcióban fix havi díjért korlátlanul internetezhet normál felhasználás esetén, adatmennyiségi megkötés nélkül, meghatározva, hogy mi minősül normál és mi minősül extrém használatnak:

- normál felhasználásnak számít például: e-mail küldés és fogadás (csatolmányokkal), böngészés, hírportálolvadás, webes és FTP-letöltés, internetes videó megtekintése (pl.

YouTube), on-line rádió hallgatás, internetes telefonálás, chat, csatlakozás vállalati hálózathoz,

- extrém használatnak minősül a fájlmegosztó/-cserélő programok üzemeltetése abban az esetben, ha a tárgyhavi összes adatmennyiség meghaladja az 5 GB-ot.

A szórólapok és az internetes prospektus által adott tájékoztatás alapján a fogyasztó alappal juthatott arra a következtetésre, hogy csak akkor kell valamilyen (közelebbről a tájékoztatásban meg nem jelölt) korlátozással számolnia, ha

- fájlmegosztó/-cserélő programot üzemeltet és
- a tárgyhavi összes adatmennyiség meghaladja az 5 GB-ot.

A jelen esetben tehát nem egyszerűen arról van szó, hogy az eljárás alá vont elhallgatott egy lényeges információt, hanem a tájékoztatás 2008. augusztus 8-tól nem felelt meg a valóságnak, mivel ekkortól az eljárás alá vontnak akkor is lehetősége van az adatforgalom időszakos vagy állandó lassítására, ha a fogyasztó ugyan nem tanúsítja a fentiek szerinti extrém felhasználást, azonban adatforgalma meghaladja az 5 GB-ot.

40. Kiemelendő továbbá, hogy

- az egyik szórólap kifejezetten intenzív használat esetére ajánlotta a Vodafone Internet Szabadon csomagot,
- az internetes prospektus közölte, a fogyasztónak nem kell törődnie azzal, hogy mennyit és milyen gyakran használja az internetet.

A Versenytanács szerint tisztességtelen, ha a kommunikációs eszközökben a vállalkozás intenzív internetezésre biztatja a fogyasztót, majd a felhívásnak megfelelő fogyasztói magatartást tanúsító fogyasztót a vállalkozás az adatforgalom lassításával szankcionálja. Az adatforgalom alakulása, mennyisége nem tekinthető olyan körülménynek, amely önmagában alapos ok lenne a lassításra egy korlátlan internetezésre, intenzív használatra kínált szolgáltatás esetén.

41. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács megállapította, az eljárás alá vont a Vodafone Internet Szabadon csomag népszerűsítése során 2008. augusztus 8. és 31. között az ún. HSDPA nyári kampány keretében a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított a két szórólap és az internetes prospektus vonatkozásában, amikor azokban arról adott tájékoztatást, hogy a Vodafone Internet Szabadon csomag esetében a fogyasztó korlátlanul internetezhet normál felhasználás esetén. Az eljárás alá vont e magatartásával megsértette a Tpvt. 8. §-a (2) bekezdésének a) pontját.

42. Megjegyzendő, az ún. HSDPA 1G elnevezésű, 2008. augusztus 8. és szeptember 30. közötti nyári kampány keretében az eljárás alá vont internetes honlapján (www.vodafone.hu) is tájékozódhattak a fogyasztók, azonban ennek tartalma nem volt pontosan rekonstruálható.

Egyes csomagokhoz biztosított 3 munkanapos kipróbálási lehetőség

43. A valós adatokat tartalmazó és előnyös tulajdonságot kiemelő tájékoztatás is lehet félrevezető, ha elhallgat olyan adatot, amely a közölt lehetőségek értelmezéséhez elengedhetetlenül szükséges [lásd pl. Legfelsőbb Bíróság Kf.II. 27.254/1998/5., Fővárosi Ítéltábla 2.Kf. 27.109/2004/6. (Vj-115/2002.), 2.Kf. 27.121/2007/8. (Vj-111/2005.), 2.Kf. 27.170/2007/6. (Vj-133/2005.), 2.Kf. 27.496/2007/9. (Vj-56/2006.)].

44. Egy mobilinternetes csomag lényeges tulajdonsága, ha a fogyasztónak lehetősége van arra, hogy egy előre meghatározott időtartamon (pl. 3 munkanapon) belül felmondja a szerződést, s ekkor még az adott készülék árát is visszafizeti számára a vállalkozás.

45. Az eljárás alá vont HSDPA 1G elnevezésű, 2008. július 9-től szeptember 30-ig tartó ún. nyári kampánya során alkalmazott egyik szórólap, illetve internetes prospektus az internetszolgáltatással összefüggésben felhívta a fogyasztókat, hogy éljenek a kipróbálás lehetőségével, csak annyit ígérve, hogy

- a fogyasztó 3 munkanapon belül dönthet úgy, hogy (kipróbálás után) felmondhatja a szerződést, és
- ebben az esetben az eljárás alá vont visszafizeti az eszköz árát,

s semmilyen konkrét ígéretet sem fogalmazott meg azzal összefüggésben, hogy a teljesen ingyenes kipróbálást tesz lehetővé, amely ingyenesség magában foglalja az SMS-ek küldésének ellentételezés nélküliségét is.

Nem zárható ki, hogy volt olyan fogyasztói kör, amely esetében a szórólap és az internetes prospektus által nyújtott tájékoztatás alkalmas volt a megtévesztésre, azonban a Versenytanács ezen fogyasztói kör pontosabb meghatározásához szükséges eljárási cselekmények lefolytatásának költségeit a várható eredménnyel arányban nem állónak ítélte, azért a további bizonyítástól eltekintett.

A Connect Roaming szolgáltatás

46. A számlás előfizetők részére elérhető Connect Roaming szolgáltatás lényeges tulajdonsága, hogy

- bruttó 3.000 Ft napi díjért
- 50 MB adatforgalmat tesz lehetővé, azzal, hogy
- az 50 MB túllépését követően az előfizetőnek 1 MB forgalomért lényegesen magasabb, a forgalom alapú GPRS roaming díjak alapján kiszámlázott árat kell fizetnie, s
- a szolgáltatás csak meghatározott országokban vehető igénybe.

47. A 2008. június 27-i internetes prospektus a fenti lényeges tulajdonságokról tájékoztatta a fogyasztókat, ugyanakkor a 2008. augusztus 7-i tarifás prospektus az 50 MB feletti adatforgalom kapcsán mellőzte az 50 MB-ot el nem érő adatforgalom esetén fizetendő összeghez viszonyítottan magas (minimum 1.800 Ft/MB) díjak ismertetését, amelynek feltüntetése előtt a 2008. június 27-i internetes prospektus esetében az eljárás alá vont nem látott akadályt. Ezen, az adott, területi korlátot e vonatkozásban lényegében nem támasztó kommunikációs eszköz esetében kellő körültekintéssel könnyen elkerülhető, a fogyasztó által fizetendő ár mértékét érintő hiányosságot nem pótolta az a közlés, amely szerint „a napi díjban foglalt 50 MB feletti adatforgalmat a forgalom alapú GPRS roaming díjak alapján számlázzuk ki.” Ez azt eredményezte, hogy a 2008. augusztus 7-i tarifás prospektus alapján a fogyasztó nem minden vonatkozásban kapott reális képet a szolgáltatásról, nem vált előtte ismertté, hogy 50 MB feletti adatforgalom esetén igen jelentős mértékű fizetési kötelezettséggel kell számolnia.

48. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont a Vodafone Connect Roaming szolgáltatás népszerűsítése során a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított a 2008. augusztus 7-i tarifás prospektus vonatkozásában az 50 MB feletti adatforgalom után fizetendő díjról adott tájékoztatás kapcsán. Az eljárás alá vont e magatartásával megsértette a Tpvt. 8. §-a (2) bekezdésének a) pontját.

2008. szeptember 1-től tanúsított kereskedelmi gyakorlat

Az eljárás alá vont szerződésben kikötött joga az adatforgalom időszakos vagy állandó lassítására

49. A jelen esetben a Vodafone Internet Fix csomagot 2008. április 3-tól felváltó Vodafone Internet Szabadon csomag fogyasztói döntési folyamat szempontjából lényeges tulajdonsága, hogy 2008. augusztus 8-tól az eljárás alá vontnak még normál (azaz extrémnek nem minősülő) használat esetén is lehetősége van az adatforgalom időszakos vagy állandó lassítására 5 GB adatforgalom felett.

Az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlata az ún. HSDPA nyári kampány során

50. Az eljárás alá vont a 2009. szeptember 1. után is tartó ún. HSDPA nyári kampány keretében alkalmazott két szórólapon, illetve az internetes prospektusban arról tájékoztatta a fogyasztót, hogy az Internet Szabadon akcióban fix 6.000 Ft havi díjért korlátlanul internetezhet normál felhasználás esetén, adatmennyiségi megkötés nélkül, meghatározva, hogy mi minősül normál és mi minősül extrém használatnak:

- normál felhasználásnak számít például: e-mail küldés és fogadás (csatolmányokkal), böngészés, hírportálolvadás, webes és FTP-letöltés, internetes videó megtekintése (pl. YouTube), on-line rádió hallgatás, internetes telefonálás, chat, csatlakozás vállalati hálózathoz,
- extrém használatnak minősül a fájlmegosztó/-cserélő programok üzemeltetése abban az esetben, ha a tárgyhavi összes adatmennyiség meghaladja az 5 GB-ot.

A szórólapok és az internetes prospektus által adott tájékoztatás alapján a fogyasztó alappal juthatott arra a következtetésre, hogy csak akkor kell valamilyen (közelebbről a tájékoztatásban meg nem jelölt) korlátozással számolnia, ha

- fájlmegosztó/-cserélő programot üzemeltet és
- a tárgyhavi összes adatmennyiség meghaladja az 5 GB-ot.

A jelen esetben tehát nem egyszerűen arról van szó, hogy az eljárás alá vont elhallgatott egy lényeges információt, hanem a tájékoztatás 2008. augusztus 8-tól nem felelt meg a valóságnak, mivel ekkortól az eljárás alá vontnak akkor is lehetősége van az adatforgalom időszakos vagy állandó lassítására, ha a fogyasztó ugyan nem tanúsítja a fentiek szerinti extrém felhasználást, azonban adatforgalma meghaladja az 5 GB-ot.

Kiemelendő továbbá, hogy

- az egyik szórólap kifejezetten intenzív használat esetére ajánlotta a Vodafone Internet Szabadon csomagot,
- az internetes prospektus közölte, a fogyasztónak nem kell törődnie azzal, hogy mennyit és milyen gyakran használja az internetet.

Tisztességtelen, ha a kommunikációs eszközökben a vállalkozás intenzív internetezésre biztatja a fogyasztót, majd a felhívásnak megfelelő fogyasztói magatartást tanúsító fogyasztót a vállalkozás az adatforgalom lassításával szankcionálja. Az adatforgalom alakulása, mennyisége nem tekinthető olyan körülménynek, amely önmagában alapos ok lenne a lassításra egy korlátlan internetezésre, intenzív használatra kínált szolgáltatás esetén.

51. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács megállapította, az eljárás alá vont a Vodafone Internet Szabadon csomag népszerűsítése során 2008. szeptember 1. és 30. között az ún. HSDPA nyári kampány keretében fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, amikor a Vodafone Internet Szabadon csomag népszerűsítése során az adatforgalom időszakos vagy állandó lassításáról nem a valóságnak megfelelő tájékoztatást adott az ún. HSDPA nyári kampány keretében alkalmazott két szórólapon és az internetes prospektusban. Az eljárás alá vont e kereskedelmi gyakorlatával [tekintettel az Fttv. 3. §-ának (3) bekezdésére és 6. §-a (1) bekezdésének b) pontjára] megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését.

52. Az ún. HSDPA 1G elnevezésű, 2008. augusztus 8. és szeptember 30. közötti nyári kampány keretében az eljárás alá vont internetes honlapján (www.vodafone.hu) is tájékozódhattak a fogyasztók, azonban ennek tartalma nem volt pontosan rekonstruálható, így ennek értékelését a Versenytanács nem tudta elvégezni.

Az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlata az ún. HSDPA Half Price kampány során

53. Az ún. HSDPA Half Price kampány keretében alkalmazott szórólap és a 2008. szeptember 24-i internetes prospektus arról tájékoztatta a fogyasztót, hogy az Internet Szabadon akcióban az adott havi díj ellenében korlátlanul internetezhet normál felhasználás esetén, adatmennyiségi megkötés nélkül.

A szórólap és az internetes prospektus meghatározta, hogy mi minősül normál és mi minősül extrém használatnak:

- normál felhasználásnak számít például: e-mail küldés és fogadás (csatolmányokkal), böngészés, hírportálolvadás, webes és FTP-letöltés, internetes videó megtekintése (pl. YouTube), on-line rádió hallgatás, internetes telefonálás, chat, csatlakozás vállalati hálózathoz,
- extrém használatnak minősül a fájlmegosztó/-cserélő programok üzemeltetése abban az esetben, ha a tárgyhavi összes adatmennyiség meghaladja az 5 GB-ot.

Az eljárás alá vont által adott tájékoztatás alapján a fogyasztó alappal juthatott arra a következtetésre, hogy csak akkor kell valamilyen (közelebbről a tájékoztatásban meg nem jelölt) korlátozással számolnia, ha

- fájlmegosztó/-cserélő programot üzemeltet és
- a tárgyhavi összes adatmennyiség meghaladja az 5 GB-ot.

Ez a tájékoztatás nem felelt meg a valóságnak, mivel 2008. augusztus 8-tól az eljárás alá vontnak akkor is lehetősége van az adatforgalom időszakos vagy állandó lassítására, ha a fogyasztó ugyan nem tanúsítja a fentiek szerinti extrém felhasználást, azonban adatforgalma meghaladja az 5 GB-ot.

A 2008. szeptember 24-i internetes prospektus szerint a fogyasztónak nem kell azzal törődnie, hogy milyen gyakran és mennyit használja az internetet, amely a fogyasztót kifejezetten intenzív használatra ösztönzi. Ezzel összefüggésben a Versenytanács visszautal a korábbiakra: tisztességtelen, ha a kommunikációs eszközökben a vállalkozás intenzív internetezésre biztatja a fogyasztót, majd a felhívásnak megfelelő fogyasztói magatartást tanúsító fogyasztót a vállalkozás az adatforgalom lassításával szankcionálja. Az adatforgalom alakulása, mennyisége nem tekinthető olyan körülménynek, amely önmagában alapos ok lenne a lassításra egy korlátlan internetezésre, intenzív használatra kínált szolgáltatás esetén.

54. Az ún. HSDPA Half Price kampány keretében elektronikus dm levél arról tájékoztatta a fogyasztót, hogy a Vodafone Szabadon csomag esetén a csomagba foglalt havi adatforgalom korlátlan, ezt kiegészítve annak közlésével, hogy a korlátlan adatforgalom normál használat mellett érvényes. Az elektronikus dm levél kifejezetten azt rögzítette, hogy extrém használatnak csak a fájlmegosztó/-cserélő programok üzemeltetése minősül, és az is csak abban az esetben, ha a tárgyhavi összes adatmennyiség meghaladja az 5 GB-ot, jelezve, ebben az esetben az eljárás alá vont jogosult az előfizetést felszólítás után, a következő számlázási ciklusban a Vodafone Internet 5G tarifacsomagra átváltani, s aszerint számlázni.

Az elektronikus dm levél által adott tájékoztatás alapján a fogyasztó alappal juthatott arra a következtetésre, hogy csak akkor kell a tarifacsomag váltással számolnia, ha

- fájlmegosztó/-cserélő programot üzemeltet és

- a tárgyhavi összes adatmennyiség meghaladja az 5 GB-ot,

amely egyben azt is jelenti, hogy a fogyasztónak nem kell a tarifacsomaggal számolnia, ha

- nem üzemeltet fájlmegosztó/-cserélő programot, mégha a tárgyhavi összes adatmennyiség meg is haladja az 5 GB-ot,
- fájlmegosztó/-cserélő programot üzemeltet, azonban a tárgyhavi összes adatmennyiség nem haladja meg az 5 GB-ot,

Ez a tájékoztatás nem felelt meg a valóságnak, mivel 2008. augusztus 8-tól az eljárás alá vontnak akkor is lehetősége van az adatforgalom időszakos vagy állandó lassítására, ha a fogyasztó ugyan nem tanúsítja a fentiek szerinti extrém felhasználást, azonban adatforgalma meghaladja az 5 GB-ot.

55. Az ún. HSDPA Half Price kampány keretében a www.vodafone.hu internetes honlap arról tájékoztatta a fogyasztót, hogy a Vodafone Szabadon csomag esetén normál felhasználás mellett korlátlanul lehet internetezni, adatmennyiségi megkötés nélkül, s a fogyasztónak nem kell azzal törődnie, hogy milyen gyakran és mennyit használja az internetet. Az internetes honlap azt is közölte, a fogyasztó akármennyit netezik, akkor is csak a fix havidíjat kell fizetnie.

Az internetes honlap meghatározta, hogy mi minősül normál és mi minősül extrém használatnak:

- normál felhasználásnak számít például: e-mail küldés és fogadás (csatolmányokkal), böngészés, hírportálolvadás, webes és FTP-letöltés, internetes videó megtekintése (pl. YouTube), on-line rádió hallgatás, internetes telefonálás, chat, csatlakozás vállalati hálózathoz,
- extrém használatnak minősül a fájlmegosztó/-cserélő programok üzemeltetése abban az esetben, ha a tárgyhavi összes adatmennyiség meghaladja az 5 GB-ot. Az internetes honlap kifejezetten közölte, hogy fájlmegosztó/-cserélő programok használatára lehetőség van 5 GB havi összes adatforgalomig.

Az eljárás alá vont a 2009. július 3-án tett nyilatkozatában előadta, a részvételi feltételek aktuális változatai haladéktalanul felkerülnek internetes honlapjára. A Versenytanács álláspontja szerint az eljárás alá vont magatartásának megítélésén az sem változtat, ha elfogadásra kerül ez az előadás, s így az éppen aktuális részvételi feltételek is elérhetőek voltak az internetes honlapon, tekintettel arra, hogy

- az internetes honlapon közzétett, az előzőekben ismertett tájékoztatás a fogyasztó számára a teljes tájékoztatás látszatát keltette, szükségtelenné téve a további tájékozódást. Erre figyelemmel a Versenytanács nem fogadta el az eljárás alá vont

azon védekezését sem, amelynek értelmében a fogyasztótól elvárható, hogy a vállalkozás honlapján belül másik, egyébként meg nem kerülhető oldalon szerepeltetett információkat tekintse meg, mivel ha az egyik tájékoztatás a teljesség látszatát kelti a fogyasztóban, akkor nyilvánvalóan nem mutatkozik számára szükségesnek, hogy az adott tájékoztatást más tájékoztatásokkal összevesse, az adott kérdésben teljes körűnek tűnő tájékoztatás kiegészítésére törekedjék,

- ha a fogyasztó ennek ellenére mégis szükségét érezte a további tájékozódásnak az internetes honlapon, akkor összességében nem egyértelmű tájékoztatáshoz juthatott, amelynek következményeit az eljárás alá vontnak kell viselnie. A Versenytanács aláhúzza, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül, ha a fogyasztónak nyújtott tájékoztatás nem egyértelmű, s azáltal alkalmas a fogyasztói magatartás torzítására.

Az internetes honlap nem a valóságnak megfelelő tájékoztatást adta a fogyasztóknak az adatforgalom lassítását illetően. A tájékoztatás tartalmának meghatározása során az eljárás alá vont mellőzte azon körülmény figyelembe vételét, hogy 2008. augusztus 8-tól akkor is lehetősége van az adatforgalom időszakos vagy állandó lassítására, ha a fogyasztó ugyan nem tanúsít extrém felhasználást, azonban adatforgalma meghaladja az 5 GB-ot.

Megjegyzendő továbbá, hogy az internetes honlap szerint a fogyasztó akármennyit netezik, akkor is csak a fix havidíjat kell fizetnie. Ezen közlés azt üzeni a fogyasztó számára, hogy bátran tanúsíthat egy intenzív felhasználói magatartást. Amint azt a Versenytanács már többször hangsúlyozta, tisztességtelen, ha a kommunikációs eszközökben a vállalkozás intenzív internetezésre biztatja a fogyasztót, majd a felhívásnak megfelelő fogyasztói magatartást tanúsító fogyasztót a vállalkozás az adatforgalom lassításával szankcionálja. Az adatforgalom alakulása, mennyisége nem tekinthető olyan körülménynek, amely önmagában alapos ok lenne a lassításra egy korlátlan internetezésre, intenzív használatra kínált szolgáltatás esetén.

56. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács megállapította, az eljárás alá vont a Vodafone Internet Szabadon csomag népszerűsítése során 2008. október 1. és december 31. között az HSDPA Half Price kampány keretében fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, amikor a Vodafone Internet Szabadon csomag népszerűsítése során az adatforgalom időszakos vagy állandó lassításáról nem a valóságnak megfelelő tájékoztatást adott az HSDPA Half Price kampány keretében alkalmazott szórólapon, a 2008. szeptember 24-i internetes prospektusban, az elektronikus dm levélben és a www.vodafone.hu internetes honlapon. Az eljárás alá vont e kereskedelmi gyakorlatával [tekintettel az Fttv. 3. §-ának (3) bekezdésére és 6. §-a (1) bekezdésének b) pontjára] megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését.

Egyes csomagokhoz biztosított 3 munkanapos kipróbálási lehetőség

57. Valamennyi kommunikációs eszköz esetében általános érvennyel fogalmazódik meg az igény, hogy a kommunikációs eszköz révén a fogyasztó ne alkothasson irreális képet a termékről, illetve a termék valamely lényeges tulajdonságáról.

Az eljárás alá vont alaptalanul jutott arra a következtetésre, hogy a Versenytanács értelmezése olyan irányba mutathat, amely a reklámozókat kényszeríti, hogy az általuk nyújtott szolgáltatásokhoz és forgalmazott termékekhez kapcsolódó minden információt összesűrítve egy oldalon/képben/mondatban közöljenek a fogyasztókkal.

Jellemzően nem várható el egy vállalkozástól, hogy a termékre vonatkozó valamennyi részletes információt feltüntesse a reklámban, illetőleg az, hogy azokban túlzott mennyiségű,

s ezáltal a reklám sajátosságai miatt adott esetben éppen nem megfelelően értelmezhető információt helyezzen el. Ugyanakkor e kérdéskör kapcsán különbséget kell tenni a tényleges térbeli vagy időbeli, s így terjedelmi korlátot nem támasztó és ilyen korlátot támasztó kommunikációs eszközök között (azzal, hogy a jelen esetben kifogásolt kommunikációs eszközök jellemzően olyanok voltak, amelyek nem bírtak térbeli vagy időbeli korlátokkal):

- ha a vállalkozás által alkalmazott kommunikációs eszköz tényleges térbeli vagy időbeli, s így terjedelmi korlátot nem vagy nem szűk körben támaszt az információk fogyasztók tudomására hozatala előtt, akkor elvárt, hogy a kereskedelmi kommunikáció ne csak az adott termék pozitív, hanem annak negatív tulajdonságait is tartalmazza, lehetővé téve, hogy a fogyasztó reális képet alkothasson a termékről. Különösen ez a helyzet azon kommunikációs eszközök esetében, amelyekről – a bennük elhelyezett információk milyensége, illetve mennyisége révén – a fogyasztó alappal várhatja el a részletes tájékoztatást,
- ha a vállalkozás által alkalmazott kommunikációs eszköz tényleges térbeli vagy időbeli, s így terjedelmi korlátot támaszt az információk fogyasztók tudomására hozatala előtt, a vállalkozásnak a kommunikációs eszköz tartalmának tárgyában hozott döntése határozza meg a kommunikációs eszközben szerepeltetendő információk körét:
 - ha a vállalkozás úgy dönt, hogy a korlátokkal bíró kommunikációs eszköz esetében nem szerepelteti a termék adott pozitív tulajdonságát, akkor az sem elvárt, hogy az ezen pozitív tulajdonság helyes értelmezéséhez szükséges információkat közölje,
 - ha azonban a vállalkozás azt a döntést hozza, hogy a korlátokkal bíró kommunikációs eszköz esetében szerepelteti a termék adott pozitív tulajdonságát, akkor az ezen pozitív tulajdonság helyes értelmezéséhez szükséges, adott esetben a termék negatív, a fogyasztó számára nem előnyös tulajdonságait ismertető információkat is közölnie kell, kiegyensúlyozott, a termékről, illetve a termék adott tulajdonságáról reális képet adó tájékoztatást adva. Amint azt a Legfelsőbb Bíróság legutóbb a Kfv.IV. 39.190/2008/7. számú ítéletében (Vj-68/2006.) kifejezésre juttatta, elvárás, hogy a reklám ne egyoldalúan, hanem valamennyi, a fogyasztót befolyásoló körülményről tájékoztasson.

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

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

Annak elbírálása során, hogy az első feltétel teljesül-e, figyelembe veendő valamennyi tényszerű körülmény és a kommunikációs eszköz korlátai. Ez utóbbi vonatkozásában alkalmazandó az Fttv. 7. §-ának (2) bekezdése is, amely szerint ha a kommunikáció eszköze térbeli vagy időbeli korlátokat támaszt, ezeket az akadályokat és minden olyan intézkedést, amelyet a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója annak érdekében tett, hogy az információt más módon eljuttassa a fogyasztókhoz, figyelembe kell venni annak megítélésénél, hogy fennállt-e megtévesztő mulasztás. E rendelkezés kapcsán kiemelő, hogy

- a megtévesztő mulasztás (jellemzően valamely lényeges információ kommunikációs eszközökből történő mellőzése vagy a kommunikációs eszköz kivitelezése révén történő elrejtése) esetén önmagában nem vezet a vállalkozás jogsértés alóli mentesüléséhez, ha a kommunikációs eszköz térbeli vagy időbeli korlátokkal rendelkezik (a

kommunikációs eszköz terjedelme nem alkalmas jelentős mennyiségű információ közvetítésére, a kommunikációs eszköz tartalmának észlelésére a fogyasztónak csak időben korlátozott lehetősége van). Ezekre a korlátokra magának a vállalkozásnak kell figyelemmel lennie, amikor a kommunikációs eszköz tartalmát határozza meg. Az üzleti tisztesség keretei között a vállalkozás nem háríthatja át a fogyasztóra annak következményeit, hogy nem volt tekintettel a kommunikációs eszköz korlátaira, s csak a termék kedvező tulajdonságait jelenítette meg, mellőzve a kommunikációs eszközökön tett közlések helyes értelmezéséhez szükséges információk szerepeltetését,

- nem vezet a vállalkozás jogsértés alóli mentesüléséhez az sem, ha a vállalkozás később biztosítja a kommunikációs eszköz által nem közölt információk megismerését, adott esetben legkésőbb szerződés megkötésekor lehetővé téve a szerződési feltételek részletes megismerését, mivel ez jellemzően teljes egészében már nem tudja meg nem történni a döntési folyamat korábbi szakaszával összefüggésben tanúsított tisztességtelen magatartást. Ettől eltérő a helyzet, ha a vállalkozás a valamely információt elhallgató vagy elrejtő kommunikációs eszköz megismerésével azonos időpontban, illetve még a döntési folyamat azonos szakaszában az információt eljuttatja a fogyasztók számára. Erre a reklámkampány, a vállalkozás által alkalmazott médiamix általában alkalmatlan, hiszen – amint arra előzőleg már utalt a Versenytanács – 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 (Fővárosi Ítéltábla 2.Kf. 27.170/2007/6., Vj-133/2005.).

A második feltétel kapcsán aláhúzendó, hogy (az előzőekben kifejtettek szerint a polgári jogi szerződés megkötésének aktusával nem azonosítható) ügyleti döntés befolyásolására való alkalmasság is elegendő a jogsértés megállapításához.

59. Egy mobilinternetes csomag lényeges tulajdonsága, ha a fogyasztónak lehetősége van arra, hogy egy előre meghatározott időtartamon (pl. 3 munkanapon) belül felmondja a szerződést, s ekkor még az adott készülék árát is visszafizeti számára a vállalkozás. Ugyanakkor az is lényeges körülmény, hogy a szerződés felmondásának jogával történő élés kapcsán a fogyasztó oldalán milyen fizetési kötelezettségek keletkeznek, milyen igénybe vett szolgáltatások ellenértékét kell megfizetnie (pl. a megküldött SMS-ek esetén).

60. Az eljárás alá vont

- HSDPA 1G, 2008. szeptember 30-ig tartó ún. nyári kampánya során alkalmazott egyik szórólap, illetve internetes prospektus,
- 2008. október 1. és december 31. között lebonyolított HSDPA Half Price elnevezésű kampánya során alkalmazott szórólap, illetve a www.vodafone.hu internetes honlap arról tájékoztatta a fogyasztókat, a Vodafone Internet 1 GB-os, illetve 5 GB-os csomagokat, valamint az Internet Szabadon akciót választ fogyasztóknak lehetőségük van arra, hogy 3 munkanapon belül indokolás nélkül felmondják a szerződést, s ebben az esetben az eljárás alá vont az eszköz árát is visszafizeti, ugyanakkor nem adott tájékoztatást arról, hogy ha élnek is felmondási jogukkal, az eljárás alá vont kiszámlázza a visszavásárlási időszakban küldött SMS-ek díját.

A Versenytanács szerint a rendelkezésre álló adatok alapján teljes bizonyossággal nem zárható ki, hogy volt olyan fogyasztói kör, amely esetében a szórólap és az internetes prospektus által nyújtott tájékoztatás alkalmas volt a megtévesztésre, azonban a Versenytanács ezen fogyasztói kör pontosabb meghatározásához szükséges eljárási

cselekmények lefolytatásának költségeit a várható eredménnyel arányban nem állónak ítélte, ezért a további bizonyítástól eltekintett.

Az adatforgalom fogyasztó általi mérése

61. A 2008. október 1. és december 31. között lebonyolított HSDPA Half Price kampány keretében megküldött elektronikus dm levélben az eljárás alá vont arról adott tájékoztatást, hogy a fogyasztó a „VMC szoftver segítségével bármikor lekérdezheti adatforgalmát.” A One magazinban megjelent reklám szerint „a Vodafone hálózatán mindenki könnyedén nyomon követheti aktuális internetes adatforgalmát, elsősorban az előfizetés mellé díjmentesen nyújtott Vodafone Mobile Connect szoftver segítségével, vagy a 1751-re küldhető 'NET' szövegű SMS-sel.”

62. A vizsgálat feltárta, hogy az eljárás alá vont által kínált modem ugyan alkalmas az adatforgalom valamiféle mérésére, azonban a modem által mért és a valós, számlázott adatforgalom között jelentős eltérés lehet.

63. Amint azt előzőleg már leszögezte a Versenytanács, ha a vállalkozás azt a döntést hozza, hogy a korlátokkal bíró kommunikációs eszköz esetében szerepelteti a termék adott pozitív tulajdonságát, akkor az ezen pozitív tulajdonság helyes értelmezéséhez szükséges, adott esetben a termék negatív, a fogyasztó számára nem előnyös tulajdonságait ismertető információkat is közölnie kell, kiegyensúlyozott, a termékről, illetve a termék adott tulajdonságáról reális képet adó tájékoztatást adva. Erre tekintettel a Versenytanács megalapozatlannak ítélte az eljárás alá vont azon (egyébiránt semmivel sem alátámasztott) előadását, amelynek értelmében azért nem valósulhatott meg jogsértés, mert a felhasználók tisztában vannak azzal, hogy a szoftverek pontatlanok lehetnek.

64. Az eljárás alá vont az elektronikus dm levél és a One magazinban megjelent reklám esetén nem tájékoztatta a fogyasztókat arról, hogy a VMC szoftver nem ad szükségszerűen valós képet az adatforgalomról, miközben

- a teljes körű tájékoztatás megvalósítása előtt területi korlát nem volt (lásd az 57. pontot),
- az adatforgalmi korlát túllépése a szerződésben meghatározott következményekkel jár a fogyasztó oldalán.

65. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont mobilinternetes csomagjainak a népszerűsítése során a 2008. október 1. és december 31. között lebonyolított HSDPA Half Price kampány keretében alkalmazott elektronikus dm levél és a One magazinban megjelent reklám vonatkozásában fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, amikor nem adott tájékoztatást arról, hogy a VMC szoftver nem ad szükségszerűen valós képet az adatforgalomról, miközben az adatforgalmi korlát túllépése a szerződésben meghatározott következményekkel jár a fogyasztó oldalán. Az eljárás alá vont e gyakorlatával [tekintettel az Fttv. 3. §-ának (3) bekezdésére és 7. §-ának (1) bekezdésére] megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését.

A Connect Roaming szolgáltatás

66. A számlás előfizetők részére elérhető Connect Roaming szolgáltatás lényeges tulajdonsága, hogy

- bruttó 3.000 Ft napi díjért
- 50 MB adatforgalmat tesz lehetővé, azzal, hogy

- az 50 MB túllépését követően az előfizetőnek 1 MB forgalomért lényegesen magasabb, a forgalom alapú GPRS roaming díjak alapján kiszámlázott árat kell fizetnie, s
- a szolgáltatás csak meghatározott országokban vehető igénybe.

67. A 2008. szeptember 3-i, a 2008. október 1-jei és a 2008. október 22-i tarifás prospektus az 50 MB feletti adatforgalom kapcsán mellőzte az 50 MB-ot el nem érő adatforgalom esetén fizetendő (legrosszabb esetben, azaz 1 MB adatforgalom esetén is maximum 3.000 Ft/MB mértékű) összeghez viszonyítottan magas (minimum 1.800 Ft/MB) díjak ismertetését (amelyet az eljárás alá vont nem mellőzött az internetes prospektusok esetében). Ezen, az adott, területi korlátot e vonatkozásban lényegében nem támasztó kommunikációs eszköz esetében kellő körültekintéssel könnyen elkerülhető, a fogyasztó által fizetendő ár mértékét érintő hiányosságot nem pótolta az a közlés, amely szerint „a napi díjban foglalt 50 MB feletti adatforgalmat a forgalom alapú GPRS roaming díjak alapján számlázzuk ki.” Mindez azt eredményezte, hogy a 2008. szeptember 3-i, a 2008. október 1-jei és a 2008. október 22-i tarifás prospektus alapján a fogyasztó nem minden vonatkozásban kapott reális képet a szolgáltatásról.

Megjegyzi a Versenytanács, a 2008. október 22-i tarifás prospektus a többi vizsgált kommunikációs eszköztől eltérően arról sem adott egyértelmű tájékoztatást, hogy a szolgáltatás pontosan mely országokban vehető igénybe, ugyanakkor az átlagfogyasztó számára összességében kellő információt közölt az eljárás alá vont, amikor rögzítette, hogy a szolgáltatás az összes európai uniós tagállamban és hat további hálózaton vehető igénybe, így a Versenytanács ezzel összefüggésben jogsértést nem állapított meg.

68. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont a Vodafone Connect Roaming szolgáltatás népszerűsítése során fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott a 2008. szeptember 3-i, a 2008. október 1-jei és a 2008. október 22-i tarifás prospektusban az 50 MB feletti adatforgalom után fizetendő díjról adott tájékoztatás vonatkozásában, mely gyakorlatával az eljárás alá vont [tekintettel az Fttv. 3. §-ának (3) bekezdésére és 7. §-ának (1) bekezdésére] megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését.

Összefoglalás

69. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács megállapította, az eljárás alá vont mobilinternet szolgáltatási csomagjaival kapcsolatban

- 2008 augusztusában a Tptv. 8. §-a (2) bekezdésének a) pontjába ütközően a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított
 - az ún. HSDPA nyári kampány keretében két szórólap és az internetes prospektus alkalmazásával, amelyekben a Vodafone Internet Szabadon csomag kapcsán az adatforgalom időszakos vagy állandó lassításáról nem a valóságnak megfelelő tájékoztatást adott,
 - a Vodafone Connect Roaming szolgáltatás kapcsán alkalmazott 2008. augusztus 7-i tarifás prospektusban az 50 MB feletti adatforgalom után fizetendő díjról adott tájékoztatással,
- 2008. szeptember 1. és 2008. december 31. között fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, amikor
 - a Vodafone Internet Szabadon csomag népszerűsítése során [tekintettel az Fttv. 3. §-ának (3) bekezdésére és 6. §-a (1) bekezdésének b) pontjára] az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésébe ütközően az adatforgalom időszakos vagy állandó lassításáról nem a valóságnak megfelelő tájékoztatást adott az ún. HSDPA nyári kampány keretében alkalmazott két szórólapon, az internetes

prospektusban és a www.vodafone.hu internetes honlapon, illetőleg a 2008. október 1. és december 31. között lebonyolított ún. HSDPA Half Price kampány keretében alkalmazott szórólapon, a 2008. szeptember 24-i megjelölésű internetes prospektusban, az elektronikus dm levélben és a www.vodafone.hu internetes honlapon,

- az ún. HSDPA Half Price kampány keretében alkalmazott elektronikus direkt marketing levélben és a One magazinban megjelent reklámban [tekintettel az Fttv. 3. §-ának (3) bekezdésére és 7. §-ának (1) bekezdésére] az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésébe ütközően elhallgatta, hogy a VMC szoftver nem ad szükségszerűen valós képet az adatforgalomról,
- a Vodafone Connect Roaming szolgáltatás népszerűsítésére alkalmazott a 2008. szeptember 3-i, október 1-jei és október 22-i tarifás prospektusokban [tekintettel az Fttv. 3. §-ának (3) bekezdésére és 7. §-ának (1) bekezdésére] az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésébe ütköző tájékoztatást adott az 50 MB feletti adatforgalom után fizetendő díjról.

70. A Versenytanács a jogsértő kereskedelmi kommunikációk alkalmazásának ismert időtartamának megfelelően állapította meg a jogsértéssel érintett időszakot, annak utolsó napját 2008. december 31-ben határozva meg.

71. Az eljárás alá vont előadta, az adatforgalom lassítására ténylegesen csak 2008. november 23. után került sor, annak ellenére, hogy azt már 2008. augusztus 8-tól szerepeltette az új előfizetőkkel kötött szerződésekben, s így a jogsértéssel érintett időszak vonatkozásában csak a 2008. november 23. utáni időszak vehető figyelembe, ez esetben is csak az újelőfizetői körre vonatkoztatva, mivel a meglévő előfizetők esetében a jogszabály lehetőséget biztosított az Általános Szerződési Feltételek módosítására, azzal, hogy az eljárás alá vont az Eht. 132. §-a szerinti szerződés felmondási jogát a vonatkozó közlemény megjelenését követően biztosított az előfizetők számára.

A Versenytanács szerint

- a kereskedelmi kommunikációk alkalmazásában megnyilvánuló tisztességtelenség megállapítását már önmagában az adatforgalom korlátozása lehetőségének elhallgatása, illetve e vonatkozásban valótlan állítása is megalapozza, különös tekintettel arra, hogy a jelen eljárásban érintett szolgáltatások körében (amint éppen azt az eljárás alá vont előadta) a 2 éves hűséggel járó szerződések megkötése a tipikus, s így az adatforgalom korlátozása lehetőségének kikötése hosszabb távon bír jelentőséggel – amint azt a tény egyértelműen bizonyítja, hogy 2008 decemberében a fogyasztók egy nem jelentéktelen része esetében az eljárás alá vont élt is az adatforgalom korlátozásának lehetőségével,
- nem vitatott, hogy az ágazati szabályozás meghatározott körben lehetőséget ad az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, mindazonáltal a jelen eljárásban nem az került elbírálásra, hogy az eljárás alá vont magatartása megfelelt-e az ágazati előírásoknak vagy sem. A jelen eljárás tárgya az volt, hogy az eljárás alá vont fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást, illetve tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott-e vagy sem.

72. A jogsértés megállapítása mellett a Versenytanács bírságot szabott ki az eljárás alá vonttal szemben a Tptv. 78.§-ának (1) bekezdése alapján. A bírság összegének meghatározása során a Versenytanács a Tptv. 78.§-ának (3) bekezdésében foglaltak szem előtt tartásával járt el.

A bírság összegének meghatározásakor a Versenytanács figyelemmel volt

- a jogsértő tájékoztatások megjelentetésével kapcsolatban felmerült ismert (üzleti titoknak minősülő) költségekre (Vj-6-006/2009. és Vj-6-008/2009., illetve az eljárás

alá vont 2008. június 23-i keltezésű beadványa, Vj-6-22/2009.), azzal, hogy a jogsértő tartalommal bíró kommunikációs eszközök nemcsak jogsértő állítást tartalmaztak,

- az eljárás alá vont piaci helyzetére (lásd a határozat 5. pontját).

A Versenytanács enyhítő körülményként értékelte, hogy

- a fogyasztó előtt végső döntésének meghozatalát, a szerződés megkötését megelőzően ismertté válhattak a pontos részvételi, szerződési feltételek.

A Versenytanács súlyosító körülményként értékelte, hogy

- az eljárás alá vonttal szemben már több alkalommal került megállapításra, hogy a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására alkalmas magatartást tanúsított (lásd a 2. pontot),
- az eljárás alá vont magatartása felróható volt, nem érte el az adott helyzetben általában elvárható magatartási mércét, nem felelt meg a társadalom értékítéletének,
- az eljárás alá vont által megvalósított jogsértés több hónapon át valósult meg.

A fentiek mérlegelése során a Versenytanács szem előtt tartotta a szankcionálás speciál- és generálpreventív célját is, s a bírság összegét 10.000.000 Ft-ban határozta meg.

73. A bírságot a határozat kézhezvételétől számított harminc napon belül kell megfizetni, függetlenül attól, hogy a határozattal szemben keresetet terjesztenek-e elő. A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 110.§-a (1) bekezdésének a) pontja szerint a keresetlevél benyújtásának a döntés végrehajtására nincs halasztó hatálya, az ügyfél azonban a keresetlevélben a döntés végrehajtásának felfüggesztését kérheti. A végrehajtást a kérelem elbírálásáig a Versenytanács nem foganatosíthatja.

A Ket. 138.§-ának (1) bekezdése szerint a pénzfizetési kötelezettségének határidőre eleget nem tevő késedelmi pótléket köteles fizetni. A (3) bekezdés szerint a késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. Ennek ellentételezéseként a Tpv. 83.§-ának (5) bekezdése úgy rendelkezik, hogy ha az eljáró versenytanács határozata jogszabályt sértett és ennek következtében az ügyfélnek igénye keletkezik a bírság visszatérítésére, a visszatérítendő összeg után a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeres összegének megfelelő kamatot is meg kell téríteni.

A bírságnak a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételei számla javára történő befizetéskor a közlemény rovatban feltüntetendő

- az eljárás alá vont neve,
- a versenyfelügyeleti eljárás száma,
- a befizetés jogcíme (bírság).

VI. Egyéb kérdések

74. Az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól szóló 2005/29/EK irányelv implementálására megszabott határidőt túllépve, 2007. december 12-ét követően került csak elfogadásra a 2008. szeptember 1-jén hatályba lépett Fttv. A 2008. szeptember 1. előtti időszak vonatkozásában a Versenytanács megvizsgálta, hogy az irányelvben foglaltak alkalmazása kedvezőbb eredménnyel járna-e az

eljárás alá vont számára. A Versenytanács megállapította, az irányelv alkalmazása sem eredményezne kedvezőbb elbírálást az ügyben.

A Versenytanács már az eljárás alá vonttal szemben lefolytatott, Vj-176/2007. számú ügyben hozott határozatában is emlékeztetett rá, hogy amint az a Fővárosi Ítéltábla a 2.Kf. 27.121/2007/8. számú, a Vj-111/2005. számú ügyben hozott, illetőleg a 2.Kf. 27.170/2007/6. számú, a Vj-133/2006. számú ügyben hozott ítéletében megállapította, az irányelv értelmében az olyan kereskedelmi gyakorlat is megtévesztő, amely elmulasztja a fogyasztó számára szükséges és lényeges információ közlését, amelyre az átlagos fogyasztónak szüksége lenne ahhoz, hogy tájékozott üzleti döntést hozhasson.

75. A 2008. szeptember 1. előtt tanúsított magatartás vonatkozásában a Gazdasági Versenyhivatal hatásköre a Tpvt. 45. §-án, illetékessége a Tpvt. 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.

76. A 2008. szeptember 1. után tanúsított magatartás vonatkozásában a Gazdasági Versenyhivatal illetékessége a Tpvt. 46. §-án alapul.

A hatáskört illetően a Versenytanács kiemeli, hogy az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a Gazdasági Versenyhivatal jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas. A 11. § (1) bekezdése értelmében a 10. § alkalmazásában 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 eszközeinek jellegére, a jogsértéssel érintett földrajzi terület nagyságára, a jogsértéssel érintett üzletek számára, a jogsértés időtartamára vagy a jogsértéssel érintett áru mennyiségére, vagy b) a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján. A 11. § (2) bekezdése szerint a gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, ha a) a kereskedelmi gyakorlat országos műsorszolgáltatást végző műsorszolgáltatón keresztül valósul meg, b) a kereskedelmi gyakorlat országos terjesztésű időszakos lap vagy legalább három megyében terjesztett napilap útján valósul meg, c) a fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végzett kereskedelmi gyakorlat legalább három megye fogyasztói felé irányul, vagy d) az áru eladásának helyén alkalmazott eladásösztönző kereskedelmi gyakorlat legalább három megyében megszervezésre kerül.

A Versenytanács megállapította a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörének jelen ügybeni fennálltát. Az eljárás alá vont által tanúsított kereskedelmi gyakorlat alkalmas volt a gazdasági verseny érdemi befolyásolására, tekintettel arra, hogy

- a kereskedelmi gyakorlat kapcsán alkalmazott kommunikációs eszközök a fogyasztók széles körét érték el,
- a jogsértéssel érintett terület az ország egész területe,
- a jogsértés több hónapot ölelt fel,
- a nettó árbevétel alapján az eljárás alá vont az Fttv. alkalmazása körében jelentős méretű vállalkozásnak minősül.

77. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpv. 83.§-ának (1) bekezdése biztosítja.

Budapest, 2009. július 7.